مهارات الاتصال

الأستاذ الدكتور
عبد الرحمن إبراهيم الشاعر



www.darsafa.net

بسم الله الرحمن الرحيم

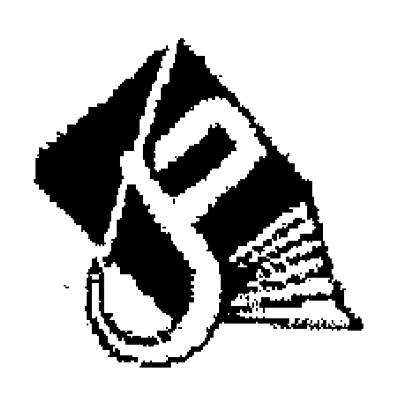
﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

صدق الله العظيم

مهارات الاتصال

الأستاذ الدكتور
عبد الرحمن ابراهيم الشاعر

الطبعة الثانية
2015م - 1436هـ



دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان



دار صفاء للنشر والتوزيع

رقم التصنيف 302.2

مهارات الاتصال

ا.د.عبد الرحمن ابراهيم الشاعر

الواصفات: الاتصال

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2011/6/2269)

ردمك ISBN 978-9957-[illegible]-5

عمان ـ شارع الملك حسين

مجمع الفحيص التجاري ـ تلفاكس ـ 4612190 6 962+

هاتف ـ 4611169 6 962+ ص . ب 922762 عمان ـ 11192 الأردن

DAR SAFA Publishing - Distributing

Telefax: +962 6 4612190- Tel: + 962 6 4611169

P.O.Box: 922762 Amman 11192- Jordan

E-mail:safa@darsafa1.net

E-mail:safa@darsafa.info

www.darsafa.net

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌۚ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُوْلَٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴾

سورة الإسراء 36

الفهرس

المقدمة

علم الاتصال

لم تتفق الأدبيات على تاريخ محدد لبدء الاتصال . ولكن الحقيقة التي لا جدال حولها هو أن الاتصال بدأ منذ بداية الخلق، فالتواصل بين البيئة والإنسان نمط من أنماط الاتصال. والطبيعة ذاتها كما قدرها الخالق عز وجل ذات عناصر اتصال. فالنجوم والكواكب والشمس والقمر والليل والنهار والحر والبرد والسفوح والجبال والأودية والمطر وما تنبت الأرض والأنهار والبحار جميعها تشمل عناصر اتصالية انعكست على حيات البشر منذ بدء الخليقة.

إن منطلق عمليات الاتصال الحاجة التي واجهتها البشرية للبقاء والتكاثر. فالحاجة إلى الغذاء أدت إلى البحث عن مصادره في الطبيعة والحاجة إلى الدفء أدت إلى البحث عن الغطاء الذي وجده في ورق الأشجار وأغصانها وجلود الحيوانات . والحاجة إلى الأمن أدى إلى التكتل حول وحدة واحدة وهي الأمن والأمان، حتى لغة التفاهم في هذه الأمور مرت بعدة مراحل منها الأصوات والطبول وإشعال النار والنقش على الصخور. وما تحويه المتاحف الأثرية اليوم شاهد على هذا النوع من التواصل بأساليب تقنية تتناسب مع الزمان والمكان والقدرات الذاتية وتبعها الحاجة في المقام الأول، كما أنها مهارة تميزت بها شعوب العصور الأولى بالقدر الذي صنع شواهد نراها من خلال متاحف الآثار أو المعالم على وجه الأرض مثل الأهرامات ومدائن صالح وغيرها.

وتشير الأدبيات إلى أن الاهتمام بالاتصال وعلاقته في حياة الشعوب ظهر قبل القرن الخامس عشر قبل الميلاد مستشهدين على ذلك بكتابات البابليين والمصريين القدماء ومن خلال هذه الشواهد بدأت أركان الاتصال وكأي مفهوم يولد من رحم الحاجة يمر بمراحل دعم وتطوير حتى يصبح له نظام وقواعد

ومفهوم موضوعي ومن ثم يصبح علماً وهذا ما حدث لعملية الاتصال، فمع مر العصور جاءت الإضافات على عملية الاتصال حتى تشعبت مفاهيمه وتطبيقاته وكان لابد من بزوغ قواعد وأسس تلم شتات هذه العملية لترقى بها إلى أن تصبح علماً قائماً يعنى بشرح جوانب من السلوك الإنساني، هذا العلم الذي نحن بصدد تناول مهاراته ترجع أصوله إلى الأغريق ودليلنا على ذلك رغبتهم واهتماماتهم الحياتية التي كان الاتصال أهم عناصرها، فالديمقراطية اليونانية في الحكم اعتمدت على أبعاد حياتية امتدت حتى وقتنا الحاضر، هذه الأبعاد تمثلت في التجارة والاقتصاد والإدارة وتعليم القوانين شفهياً. فبرز مفهوم المحاماة والمرافعات والخطابة التي أصبحت من أولويات اهتمامات الاغريق .

نظرية الاتصال

عندما بلغ الاتصال مرحلته كعلم له أسسه ونظامه وقوانينه كان لابد أن تظهر نظريات توضح الجوانب التطبيقية لهذا العلم. وكانت أول نظرية لعلم الاتصال تتناول أسلوب المرافعة وضعها كوراكس Corax وطورها تلميذه تيسياس Tisias حيث جعل المرافعة صناعة الإقناع ، والإقناع فن لابد أن يدرس ما اقترن هذا الفن بعلم البلاغة. وهذه مهارة تمثلت بالربط بين فرعين من فروع المعرفة بأسلوب علمي مقنن.

لقد عزز أرسطو (385 – 322) قبل الميلاد وأفلاطون (427 – 347) قبل الميلاد ما ذهب إليه كوراكس حين اعتبر أن الاتصال فن، بل أثبت أن الاتصال فن وصناعة وهما بذلك يؤسسان للدراسات القديمة لفن الاتصال، حتى أثبتا أن الاتصال علم قائم بذاته يمكن تعلمه بالتمرين.

وصف أرسطو الاتصال بأنه عملية حيوية تتم عندما يبتكر المرسل أو الخطيب حجة يقدمها للمتلقين تعكس صورة إيجابية عنه. بمعنى آخر أن الاتصال

نشاط شفهي يتم من خلال إقناع المتلقين بصياغة قوية وماهرة للرسالة. وصفها أفلاطون بأنها توظيف للبلاغة في نطاق واسع للسلوك البشري وأركانها:

1- البحث في طبيعة المكان

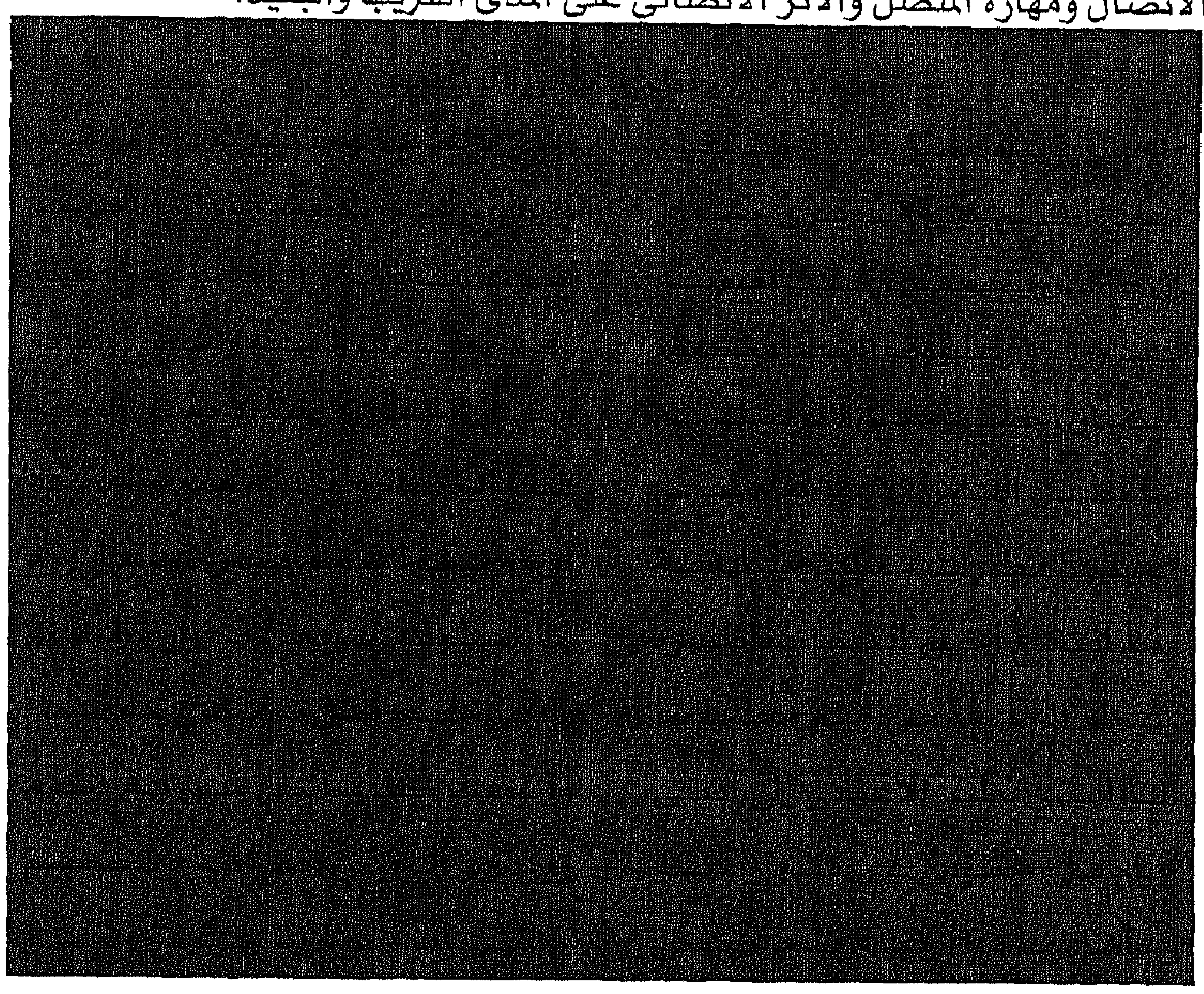
2- البحث في سلوك المتلقين وحياتهم الاجتماعية

3- البحث عن الطرق والوسائل التي تؤثر على الناس

بذلك توسعت نظرية الاتصال بحيث شملت جميع مناحي الحياة الاجتماعية. وأصبحت معروفة بذلك في الفترة الكلاسيكية القديمة وكان من الطبيعي في ظل هذا التوسع أن تبرز دراسات تركز على الجدل والأدب المكتوب مصحوبة برغبة في الأسلوب الكلامي والإشارة. هذا التوجه للدراسات أدت إلى تشكيل العديد من المنظمات والروابط التي تعنى بعلم الاتصال وعقد المؤتمرات وصدور المجلات مثل المجلة الفصلية للخطابة في عام 1915م ، وبلوغ علم الخطابة مستويات أكاديمية في بعض الجامعات. هذا الحراك لعلم الاتصال في تلك الحقبة أدى إلى ظهور الصحافة التي كانت خليطاً من رسائل إخبارية وأغانٍ شعبية وبيانات وكرسات سياسية وكتيبات تصنف حوادث مختلفة حتى اكتشف المذياع في العشرينيات والتلفاز في أوائل الأربعينيات وبذلك اتسع نطاق الاتصال، بل أصبح اتصالاً جماهيرياً ، بل مجالاً واسعاً لتبادل وجهات النظر ونشر الفكر والمعرفة، مما أدى إلى قيام علماء الاجتماع والسلوكيين بتطوير نظريات للاتصال إلى آفاق أبعد ، وكانت الأبحاث المتعلقة بوضع الجسم والإشارة في ثقافات معينة هي الأساسي لمهارات الاتصال غير اللفظي. أما الإقناع والتأثير الاجتماعي ومواجهة المواقف والاتجاهات فأصبح من مقومات الحراك المعرفي والتغير السلوكي.

امتدت الدراسات في علم الاتصال إلى ما هو أبعد من الاتصال الفردي فشملت الأداء الشفهي الصوت والإلقاء والمناظرة والمسرح وفسيولوجيا الكلام

والنطق وطبيعة وتأثير وسائل الاتصال الجماهيرية. ومنها على سبيل المثال الشعر الذي اشتهر به المجتمع العربي، فمنذ العصر الجاهلي والشاعر يعد لسان والمتحدث الرسمي باسمها قبيلته فتنوعت فنون الشعر ما بين مدح وهجاء ورثاء وفخر فكانت تحدث المواجهات والحروب نتيجة قصيدة، ويتم الصلح والألفة نتيجة قصيدة وكم قصيدة قتلت قائلها لما تحمله من رسالة فخر أو هجاء فالمعلقات السبع وسوق عكاظ وغيرها من الملتقيات الشعرية شاهد على طبيعة الاتصال ومهارة المتصل والأثر الاتصالي على المدى القريب والبعيد.



(المتنبي)

كما أن وسائل الاتصال والتواصل ونقل الرسائل تم باستخدام الخيل والحمام الزاجل، تلك رسائل هيئت بحرفية ومهارة اتصالية أنهتها الوسائل الحديثة. فلم يكن المجتمع العربي بمنأى عن الحراك الاتصالي الذي ابتكره الإغريق. والشاهد الاتصالي الذي غير وجهة الأرض وأعاد تشكيلة الأثر الاتصالي للرسالة السماوية التي خص بها الله العرب ممثلين برسول الهدى محمد ﷺ الذي نشر الدعوة ونقل المجتمعات إلى المحجة البيضاء وكان لها أعظم تأثير اتصالي تم على البسيطة، أما وسائله فتمت بالدعوة السلمية، حيث دخل في الإسلام من وجد فيه صدق القول وقناعة الفعل وطمأنينة النفس والتسامح والمواساة . والفتوحات الإسلامية حينما حرر البشر من عبادة الأصنام والعباد إلى عبادة رب العباد الخالق البارئ المصور الواحد الأحد، وبالسلوك والمعاملة الحسنة من قبل المسلمين حيث وجدوا فيهم الصدق والأمانة والتسامح وجميعها وسائل خاطبت العقل والوجدان فكان لها هذا التأثير.


1
مهارات الاتصال
رؤية تحليلية

مفهوم الاتصال

أفسح علم الاتصال الطريق أمام الباحثين في شئون السلوك الإنساني. وكان علم من العلوم الإنسانية . وقد ظل تعريف الاتصال مرتبطاً بالصبغة التي تشكل إجراءات التطبيق. فالمفهوم العام للاتصال هو ارتباط عنصرين أساسيين هما المصدر والمستقبل، أما كيف تم هذا الارتباط فهناك تشعب في المناهج التي تصور ماهية وصور ذلك الاتصال. سوف يستمر التشعب مادام التطور التقني والتغيرات الاجتماعية نتيجة الحراك المعرفي مضطردة وتتسارع، بل وتتعاظم مع مرور الزمن، وتظل الأسس التي وصفها أرسطو منطلقات لكل تطور في عملية الاتصال.

المتحدث ← الفكرة ← الكلام ← المتلقي

وإن كان أرسطو يرى أن الاتصالية نشاط شفهي، فالتطورات التي مرت بها عملية الاتصال تجاوزت هذا التصور وانحصر دورها في التمهيد لظهور وجهات نظر في الاتصال ذات ارتباط وتكامل بعناصر أخرى تجاوزت مفهوم الاتصال الشفهي، فظهرت دراسات تعنى بالعلاقات بين الكلام واللغة والوسائل وهذا ما عزز مفهوم الاتصال كعلم مستقل بذاته.

ومن المحاولات الناجحة في تطوير مفهوم الاتصال والخروج به من مفهوم أرسطو كنشاط شفهي ما قام به العالم لاسويل lassweil، حيث اعتمد على الجانب اللفظي وأبرز عناصر الاتصال الأخرى مثل المتحدث والرسالة والمستقبل والأثر وهو الرئيس لعملية الاتصال، وما ميز نموذج لاسويل (1948م) صياغة عناصر الاتصال على شكل تساؤل فهو يسأل:

من؟	المتكلم
ماذا قال؟	الرسالة
على أية قناة؟	الوسيلة
لمن الرسالة؟	المتلقي
ما هو الأثر؟	مدى تأثير الرسالة

وبذلك أضفى على مفهوم الاتصال جانبا حيويا وهاما وهو المعيار الذي يحدد مدى تأثير الرسالة على متلقيها. وهذه الإضافة أتاحت للإعلام والتسلية، الإثارة والإقناع إسهامات أوسع حيث لعبت القناة الاتصالية دوراً في بروز مفهوم الرسائل الجماهيرية.

إن المتتبع لفكر لاسويل الاتصالي يلحظ أنه اعتمد على عدة مفاهيم أساسية منها.

1- الاتصال يبدأ لفظيا.

2- الألفاظ لابد أن تصاغ بأسلوب اتصالي يمكن رصده.

3- عزز الاتصال ذا الاتجاه الواحد كما فعل أرسطو .

4- النشر اللفظي للرسالة لابد له من قنوات تسهم في هذا النشر.

5- معاملة الرسالة مرتبطة بثقافة المتلقين.

6- الاهتمام بالأثر الاتصالي تفتح المجال للإثارة.

7- الإقناع والتسلية في عملية الاتصال.

مفهوم شانون وويفر للاتصال Shannon and Weaver .

أجرى كلود شانون بحثا لشركة بيل للهاتف لدراسة المشاكلات الهندسية الناجمة عند إرسال الإشارات، وكان نشر نتائج هذه الدراسة بعد عام من ظهور مفهوم لاسويل للاتصال. عندما قام كل من شانون وويفر بتأليف كتاب النظرية

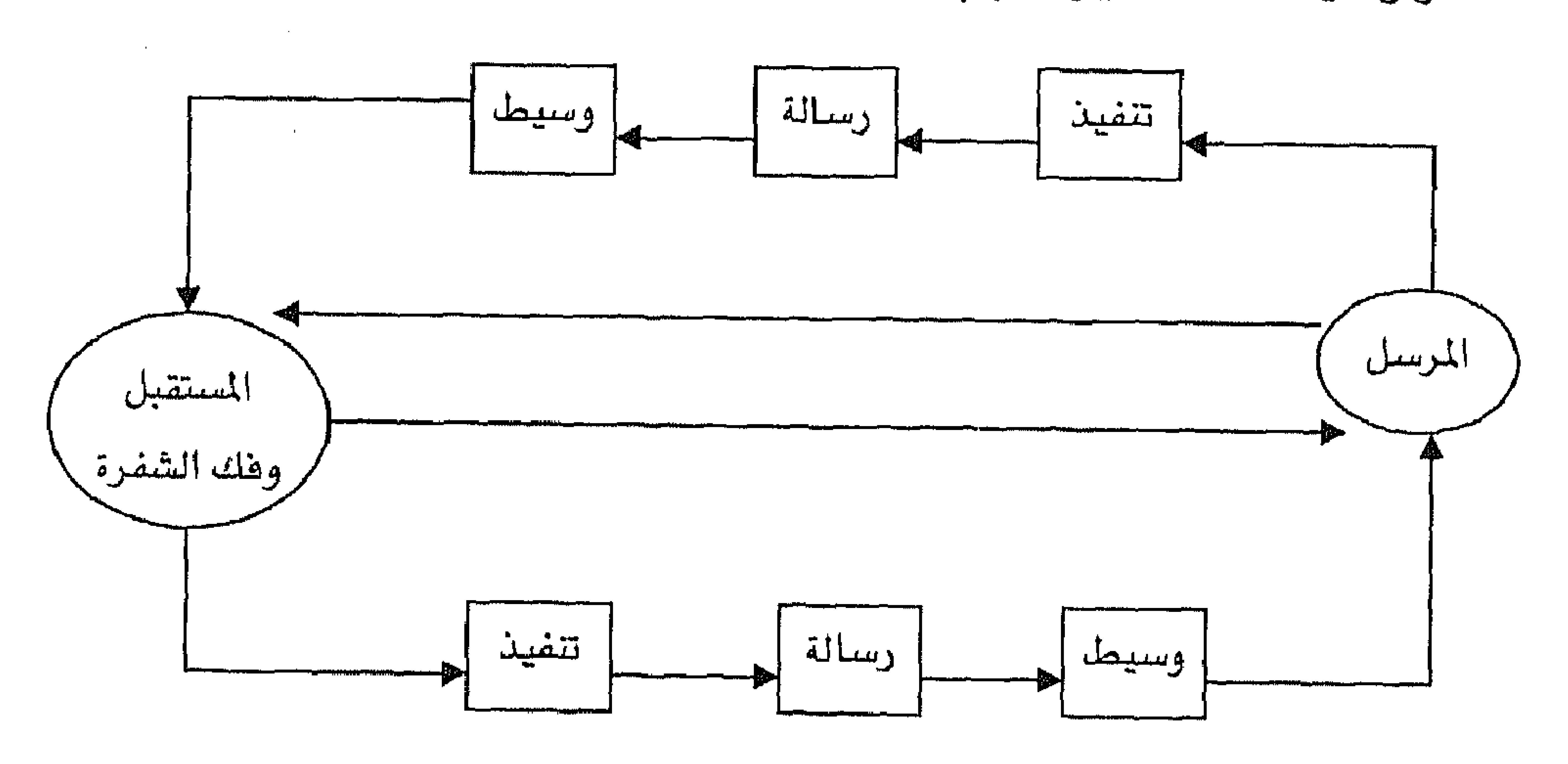
الرياضية للاتصال أوضحا خلاله مفهومهما للاتصال حيث وصفا الاتصال من خلال ستة عناصر هي.

1- المرسل
2- مصدر المعلومات
3- المستقبل
4- قناة الاتصال
5- مصدر الضوضاء
6- الهدف

أما عملياً فكان الوصف على النحو التالي:

يختار مصدر المعلومات الرسالة المراد إرسالها للمستقبل من بين مجموعة من الرسائل لفظية كانت أم غير لفظية. بعد ذلك يمّ تحول الرسالة عن طريق محول يمثل جهاز الإرسال وتصبح حينها الرسالة عبارة عن رموز يتم إرسالها عن طريق قناة الاتصال المختارة.

الرسالة تصاغ عن طريق مصدر المعلومات فإن كانت فكرة مصدرها المفكر وصياغتها تفكير يحولها إلى صيغة لفظية.



المستقبل في مفهوم شانون وويفر هو من يقوم بتغيير الإشارات والرموز إلى رسالة مرة أخرى تصل الهدف أو المجال وهذا أشبه بالاتصال الإلكتروني.

عناصر مفهوم شانون وويفر للاتصال:

1- مصدر المعلومات
2- الرسالة قبل إرسالها
3- المرسل
4- الإشارة المرسلة
5- القناة
6- الإشارة المستقبلة
7- المستقبل
8- الرسالة بعد إرسالها
9- الهدف
10- المجال
11- التشويش

أفسح مفهوم شانون وويفر للاتصال ليشمل الإشارات، ووضع الجسم كسلوك غير لفظي .

كما لوحظ اهتمامهما بجانب التشويش الذي يؤثر على دقة نقل الرسالة وهي إما أن تكون فنية تحدث في الأجهزة والمواد أو طبيعية نتيجة التقلبات الجوية لذا طور ما يسمى قناة التصحيح واعتبرها بمثابة التغلب على مشكلات التشويش.

التشويش المذكور في مفهوم شانون وويفر يمكن ملاحظته في مجال الاتصال التعليمي ولكن ليس بشكله التقني أو الطبيعي إنما من خلال عوامل عضوية ونفسية وبيئية.

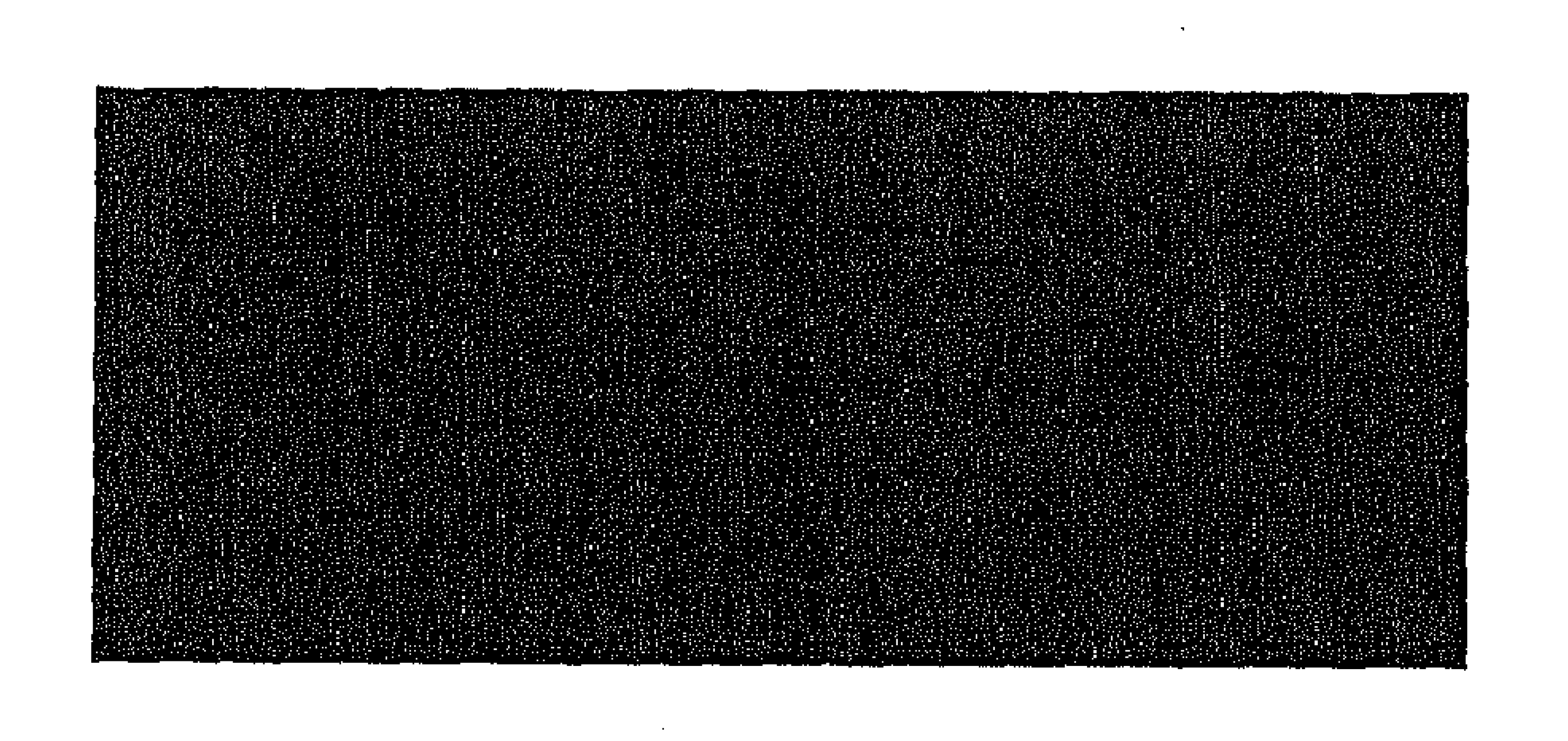
ومن العوامل العضوية والنفسية كل ما يتعرض له المرسل أو المتلقي من مشاكل عضوية أو نفسية تبعده عن التركيز وتقلل من كفاءة عملية الاتصال، أما العوامل البيئية فتتمثل في الضوضاء وعدم تهيئة البيئة التعليمية بالوسائل المساعدة أو الضوء الكافي أو التهوية الجيدة.

مفهوم شرام للاتصال Schramm

يطلق على مفهوم شرام للاتصال مفهوم مجال الخبرة، حيث يعنى شرام بوصول الرسالة إلى المتلقي بالطريقة التي قصدها المصدر. لذا لابد من وجود خبرة ولغة وخلفيات مشتركة بين المصدر والمتلقي. ولتلافي غياب هذه العوامل المشتركة وما قد يصاحب الرسالة من تشويش أكد أهمية التغذية الراجعة التي من خلالها يتمكن المصدر من معرفة الكيفية التي فسرت بها رسالته والمهارة هنا تتجسد في مقدرة المصدر من فهم مستوى معرفة المتلقي وقيامه بتحسين هذا المستوى بالتفاعل المباشر مع المتلقي.

يقول برنت روبن 1991م إن شرام يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلاً، ويلغي ضرورة التفرقة بين الاثنين في وصف عملية الاتصال. فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدر ومستقبل للرسالة، فالاتصال دائري ويختلف عن الاتصال القديم وفي الاتجاه الواحد. إضافة إلى تأكيده أهمية عناصر المصدر والرسالة والمتلقي أوضح أهمية عملية تشكيل الرموز وفكها. ودور الخبرة، وتبادل الأدوار بين المصدر والمتلقي.

عناصر الاتصال في مفهوم شرام:



1- في المرسل

- محول رموز
- مفسر
- مفسر ورموز

- رسالة

2- في المتلقي

- مفسر الرموز

- مفسر

- محول رموز

مفهوم بيرلو للاتصال Berlo

ألف بيرلو كتاب عملية الاتصال عام 1960م متأثراً بوجه نظر ارسطو، حيث العناصر التقليدية التي اعتبرت الأسس الرئيسة في عملية الاتصال.

شمل مفهوم بيرلو عوامل ضابطة لعملية الاتصال تمثلت في المهارات والمواقف، والمعرفة، والثقافة، والنظم الاجتماعية للمصدر. وأضاف بيرلو أن المحتوى والمعالجة والرموز مهمة للرسالة. كما اعتبر أن الحواس الخمس هي القنوات الرئيسة للمعلومات سواء من قبل المصدر أو لدى المستقبل.

أضاف بيرلو للاتصال بعداً إنسانياً عندما ركز على كون الاتصال عملية متسلسلة وأن المعاني موجودة في الناس وليست في الكلمات فالناس هم من يقومون بالتفسير. وإن المعنى المرتبط بالرسالة يتجاوز بها وجهات النظر التي ركزت عليها المفاهيم السابقة وهنا يضع لنا بيرلو مفهوماً أخر للاتصال يتمثل في أهمية بلورة الفكرة وتحليلها ومن ثم إعادة صياغتها بأسلوب اتصالي يتوافق مع الموقف والثقافة والقيم الاجتماعية فالاتصال بحد ذاته عبارة عن فكرة في طبيعة العلاقات الإنسانية طورت لتصف وتفسر وتنقل مفردات ذات علاقة مباشرة باهتمامات الأفراد، لفكرة عملية فحص ظواهر إنسانية تلخص وتبسط على شكل رسائل تمثل المعرفة التي توظف في الظاهرة والمناشط الاجتماعية وتؤدي إلى الحراك الاجتماعي والتعامل مع البيئة التي يعيش فيها الإنسان. ويمثلها

التفاعل المستمر والعلاقات التي تفرضها ثقافة المجتمع ويؤدي إلى التغير النوعي لأشكال المعرفة وتوليد معرفة أخرى تشمل القيم والمعتقدات والثقافة.

إن اعتبار عملية الاتصال معاملة فكرة وصياغتها بأسلوب اتصالي يقودنا إلى أهمية معاملة البيانات التي نستقبلها وتحويلها أو تفسيرها لتكون مادة معرفية يمكن استخدامها أو استهلاكها وهذه العملية عملية نشطة حيوية تتضمن اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها. فالبيانات في زمن تقنية المعلومات متوافرة ومتواترة وتلقيها أصبح من السهولة بمكان والمشكلة تكمن في قدرتنا على تصفية هذه البيانات واختيار ما يقع في نطاق اهتماماتنا أو احتياجاتنا. وفرز البيانات من الصعوبة بمكان لتداخلها وارتباط بعضها ببعض موضوعياً ووظيفياً. فقد تم اختيار بعض البيانات وعند مرحلة تفسيرها نجد أننا قد تجاهلنا بيانات أخرى مرتبطة ببياناتنا ارتباطاً موضوعياً وهنا تكمن المهارة في اختيار البيانات المهمة والبيانات التابعة والمساندة لتوظيفها في حياتنا، وعلة عملية الاتصال هي في عدم تساوي الكم المعرفي المرسل من قبل المصدر مع الكم المعرفي لدى المستقبل عند استقباله للبيانات وهذه الفجوة يحدثها التفاوت في اللغة والثقافة والاهتمام من جانب والتشويش من جانب آخر، والكيس من استطاع تقليص هذه الفجوة المعرفية بين المصدر والمتلقي لتبلغ عملية الاتصال ذروة كفاءتها والتفسير المثالي للبيانات يعتمد على عدة عوامل منها:

1- طبيعة البيانات
2- ما نملكه من معرفة لتفسير البيانات
1- مصدر البيانات
2- علاقة هذه البيانات بالشخص نفسه

نحن نستقبل البيانات المرسلة لنا أو لغيرنا وفق الحاجة لها فقد تكون حاجة حسية مادية توجه سلوكنا، وعدم إشباع هذه الحاجة تزيد من جهودنا في البحث

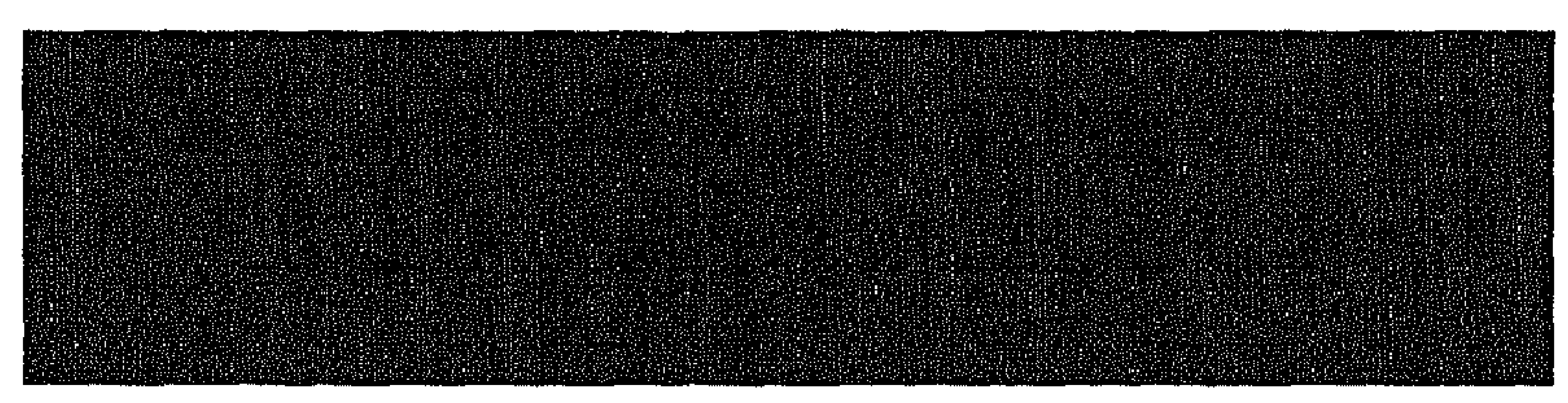
واستقبال المعلومات مراعين بذلك الحاجات إلى جانب الاتجاهات والعقائد والقيم والقدرات وأسلوب اتصالنا بتلك المعلومات، وتفسيرنا للبيانات يوضح لنا نوعها ومصداقيتها ومدى تشابهها مع البيانات التي في مخزوننا الفكري، وهناك أساليب روحانية ونفسية واجتماعية تسهم كذلك في تفسيرنا للبيانات ومن ثم توظيفها في حياتنا الاجتماعية وجميع هذه العمليات، عمليات اتصالية تتفاوت كفاءتها بتفاوت مظاهر الذكاء والابتكار والكفاءة.

يقول "برنت روبن" هناك أسباب قوية تدعونا للاعتقاد أن حاجتنا الشخصية وطريقة معالجة المعلومات التي تتعلق عادة بهذه الحاجات لا تربطها علاقة جامدة، ولكنها تتغير بتغير الظروف والمراحل التي نمر بها في حياتنا. وتصحب هذه التغيرات عادة طرق جديدة لتفسير المعلومات، فلذكائنا وخبرتنا السابقة في موضوع معين وقدراتنا اللغوية أثر قوي في البيانات التي نختارها ونختصها باهتمامنا وفي الطريقة التي بها نفسرها ونحفظها.

ولاشك أن الغالبية العظمى من البيانات التي لها أهمية في البيئة تنشأ من النشاط الذي يؤديه البشر وينتج هذا النشاط بالأسلوب اللفظي وأحياناً عن الاستخدام الأمثل للأفعال والإشارات والمكان والزمان . أما البيانات القادمة من المصدر الذي يفصلنا عنه الزمان والمكان فإن هذه البيانات غالباً يبتكرها الآخرون وتلعب دوراً هاماً في حياتنا، بل تمثل حراكاً اجتماعياً ينقلنا إلى صفات اجتماعية مغايرة وهذا ما تواجهه الشعوب خاصة شعوب العالم الثالث نتيجة موجة العولمة وسيادة التغيير الاجتماعي الذي أثر في البناء الاجتماعي والضبط الاجتماعي نتيجة الاتصال الثقافي.

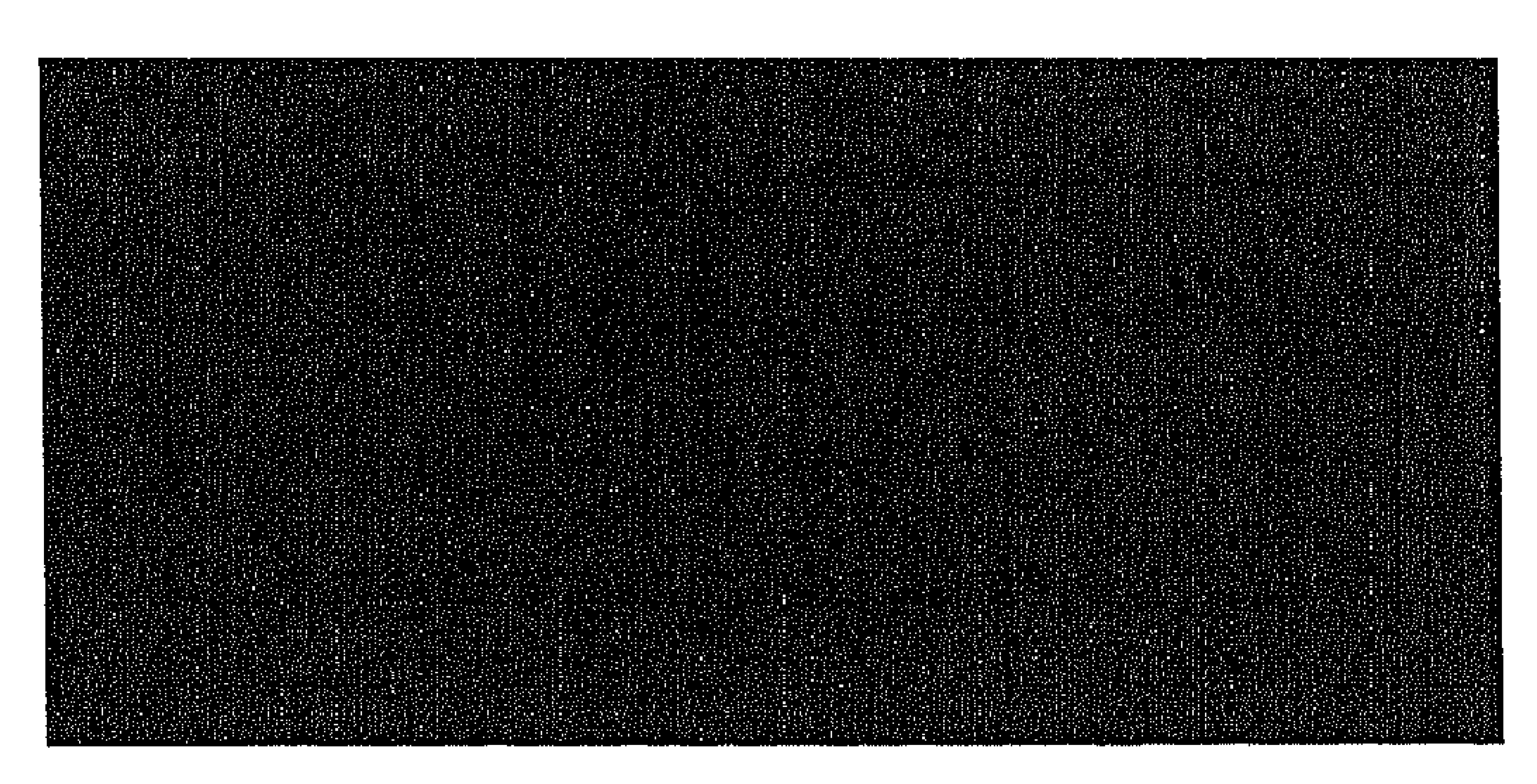
يقول الشهراني 2010م الاتصال الثقافي عملية تسهم في إحداث تغيير اجتماعي واسع النطاق، خاصة في الثقافات المستقبلية، ويبدو تأثير هذا الاتصال في الأفكار والمعتقدات السياسية والدينية أحياناً وأساليب الحياة ويرتفع معدل التغير مع تعدد قنوات الاتصال وإعادة الاتصال، مما يولد زيادة

معـدلات التغـيير فالاتصـال هـو العنصـر المهـم والفعـال خـلال عمليـة التغـيير الاجتماعي، وتفعيل العقل البشري لتقبل هذا التغيير هو تفعيل العقل والفكر لتنوير عقل الأمة بالمعرفة عن طريق مجموعة من الأنشطة والإجراءات التي تتيح اكتساب المعرفة، عمودها الفقري الاتصال وتقنياته التي تعمل على ابتداع أساليب تحقق المعرفة وتطورها.



في ظل الحراك المعرفي يتبادر إلى الذهن منطلقات هذا الحراك ودور الاتصال في تسريع حركة هذا الحراك الذي أوجد مفهوم مجتمع المعرفة Knowledge Society الذي قدمه عالم الاجتماع الأمريكي دانيل بيل Daniel Bell ومصطلح عمال المعرفة Knowledge Worker الذي أوجده بيرتر وروكر Peter Drucker عام 1993م وقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مجتمع المعرفة بأنه مجتمع يعمل على إنتاج وتوظيف ونشر المعرفة بدرجة عالية من الكفاءة الأدائية أدت إلى تعزيز التنمية البشرية كونها عملية منهجية منظمة للاستخدام الخلاق عندما تمر بمراحل نموها المتمثل في التنشئة، والتخريج والترابط.

إن المتأمل لصياغة المعرفة ووظائفها يدرك أنها تكون معرفة إجرائية ويمثل لها بمعرفة الكيف وهذه رسالة تطبيقية أو معرفة إدراكية ويمثل لها بماذا؟ وهي رسالة تعليمية توجيهية، أو معرفة سببية وتمثل لها لماذا؟ وهذه رسالة تحمل مفهوم الحاجة لتوظيف المعرفة أو معرفة غرضية ويمثل لها بمعرفة ماذا؟ وهذه رسالة تجسد الآليات التي توظف بها المعرفة. وجميع تلك الصفات للمعرفة تأتي على شكل سياق عمليات وعلاقات تم مزجها وتوليفها وتحسين معلوماتها.



المعرفة خاصة التخصصية منها تعتمد على التفكير الذي يتطلب مهارة الاستقصاء ليتمكن الفرد من إنتاج هذه المعرفة ويؤيد هذا التوجه التفكير المهني المؤدي إلى مواجهة المشاكل وإيجاد الحلول وتوليد الإبداع ونشر المعرفة والمهارة وهنا يبرز دور التقنيات الحديثة في مجال استقبال وتحليل وتخزين ونقل المعلومات، هذه المعالجة أسهمت في تطوير أداء الأفراد ورفع كفاءاتهم المهنية وبذلك تصبح الفرص متاحة على المستوى الدولي بعد أن قلصت تقنيات الاتصال المساحات الفكرية والمعرفية بين الشعوب، مما أدى إلى صيقتها أي المعرفة بالصيغة العالمية. وقد أدى نشر المعرفة الذي وصفته الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات بأنه نقل المعرفة من صناعها إلى مستخدميها عندما تتضافر طبيعة المعلومات وتركيباتها مع وسائط تغطيتها ونقلها. ذكر التريدات (2008م) أن إجراءات نشر المعرفة عبارة عن عمليات تضيف قيمة لإيصال المعلومات مثل التأليف والتمويل والوصف والتوليف والتحليل، وهنا نركز على موضوع التحليل المعتمد على المفاهيم وخصائصها وأهدافها وأسلوب توجيه المحتوى المعرفي بصفتيه المعلنة والضمنية التي تظهر من خلال تحديد خصائص المعرفة وتكرارها وتميزها كظاهرة للمضمون المعرفي، والحقائق المتصلة به وتحديد نقاط الاتصال التي تسهم في نشرها .

المستوى الوصفي للمضمون المعرفي يقتصر على رصد المفاهيم الصريحة والضمنية، أما المستوى التحليلي للمضمون المعرفي فيمتد إلى وصف المفاهيم

وربطها بالبيانات المعرفية التي تعكس الهدف المعرفي المراد الوصول إليه والتنبؤ بالاستجابات المتوقعة لنشر المعرفة وترجمة المعلومات إلى معرفة.

لنكون أكثر واقعية في تعاملنا مع التقنية في نشر المعرفة لابد أن ندرك أن المعرفة غير المعلومات في نقلها إلى قواعد بيانات وأنظمة المعلومات، فالمعرفة لا يمكن نقلها إلى تلك القواعد كما أن التقنية لايمكن تختار المعلومات الملائمة وتقدمها للشخص الملائم في الوقت الملائم. لأن المعرفة موجودة في الأفراد وإنتاجها ونشرها عمل مشترك بينهم، وحتى في الجانب الإنساني لايمكن أن يستوعب الفرد الكم الهائل من المعلومات المشكلة للمعرفة ولا حتى التعامل معها؛ لذا يتعين عليه أن يختار ما يريده وفق قدراته وتوجهاته وهو كمستقبل للرسالة المعرفية مسئول عن اختياره وفقاً لقدراته الإدراكية ن وهنا تصبح المعرفة انتقائية لأن مجموعة المعارف تمثل تراكم خبرات وقاعدة مرجعية تصبح ذات معنى وفائدة عندما تتكيف مع القدرات الذاتية. والأفراد يتحمسون إلى الحصول على الكم المعرفي دون النظر إلى مدى الحاجة والقدرات ظنا منهم أنهم يتحولون بذلك من التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي في حين أن المطلوب التحول إلى التفكير الصحيح الذي يعنى بالمعرفة الحقيقية التي نمتلكها وتضعنا في المكان المناسب من المنظومة الاجتماعية وتسهم في خططنا الإستراتيجية التي تحدد المنتج المعرفي والبعد المعرفي.

معاملة الرسالة

عطفاً على ما ورد في مفهوم الاتصال من أهمية البيانات وتفسيرها ومعاملة الفكرة الاتصالية تبرز أهمية مهارة معاملة الرسالة المراد إرسالها إلى المتلقي .

يقول قيراط (2006م) القائم بالاتصال يلعب دوراً رئيساً في عرض وتقويم الأخبار والعلم والمعرفة والبيانات والمعلومات المختلفة للجماهير. ومن هنا يصبح المشرف على صناعة الرسالة في مكانة إستراتيجية تؤهله لتكوين الرأي العام ولتوجيهه وفق ما يقدم إليه من خلال مخرجات وسائل الإعلام ويستشهد قيراط بقول "كاري" في هذا الصدد حيث يرى أن القائم بالاتصال المحترف هو ذلك الذي يتحكم بمهار خارقة في معالجة الرموز الذي يستعمل هذه المهارة لتشكيل حلقة اتصال بين أشخاص معينين أو جماعات مختلفة. القائم بالاتصال المحترف هو الذي يخترق الرموز، ويترجم تصرفات ومعرفة واهتمامات جماعة كلامية في شكل بديل، لكن بعبارات مفهومة ومقنعة لجماعة أخرى. هذا الدور يتم في اتجاهين عمودي وأفقي، عمودي يربط القائمون بالاتصال المحترفون النخبة في أي تنظيم أو جماعة بالجمهور العام، أفقي يربطون جماعتين كلاميتين مختلفتين في نفس التركيبة الاجتماعية (cary 1973: 27)، عندما نفكر ونخطط لما تريد بثه من خلال الرسائل من مفاهيم فكرية تربوية كانت أم إعلامية لابد أن نتعرف على أنواع الخبرات التي تحقق أهدافنا وغاياتنا التي نرمي إليها من خلال رسائلنا، وتشير الأدبيات إلى أن الأفراد أربعة أنماط:

1- المعتمد على الخبرات الملموسة الذي يدرك المعاني والمفاهيم والحقائق من خلال الممارسة الفعلية.

2- المعتمد على التصوير المجرد وهذا أسلوب عقلاني يتلقى المفاهيم والحقائق والمعاني عن طريق قدراته العقلية وهو بذلك لا يحتاج إلى حد كبير للتوضيح المادي.

3- المعتمد على التجريب الذي يتسم بسرعة الفهم والتنفيذ.

4- المعتمد على التأمل والخيال في فهم ما له صله من مفاهيم وحقائق علمية.

عملية صياغة الرسالة تخضع لمهارتين هامتين هما:

- المهارة الحسية

- المهارة الحركية

وفي الحالتين يمكننا تحديد مجموعة من المهارات الفرعية بطريقة توصلنا إلى أنماط السلوك والمهارات حسب ترتيبها في الأهمية لأن الغرض من المهارة الحسية والمهارات الحركية هو كشف المهارات الأساسية والمهارات الثانوية ويمكن الكشف عن المهارات الثانوية بتوجيه السؤال التالي: ما المهارات التي يجب على المرسل تطبيقها عندما يقوم بتصميم الرسالة؟. ومع كل مهارة نكرر العملية حتى نصل إلى أنماط الإعداد المطلوب ويمكن توضيح هذه الخطوات في بيان تخطيطي يوضح هرمية المهارات من جانب آخر يمكن أن يقوم المرسل – مصمم الرسالة – بمعالجة المعلومات الواردة في الرسالة بأسلوب تتابعي ورسم هرم المهارات المطلوبة.

من خلال ما سبق يمكن رسم خطة عملية موضوعية لتحليل الرسالة ومعالجة معلوماتها وإصدار القرار حول تصميمها وفقاً لهذه الإجراءات وتتوقف فكرة المصمم على التحليل بقدر ما يمتلكه من مقومات الجودة في التحليل العلمي والموضوعي.

تمر مرحلة إعداد الرسالة على عدة محطات تعد كل محطة بمقام البناء والتصفية لمضامينها الصريحة والضمنية. ويقوم معد الرسالة بما يملكه من مهارة

حسية ومهارة حركية بصياغة رسالة من بين العديد من المحاذير والمعايير والمستويات الأدائية.

وهناك العديد من الاعتبارات الأخلاقية التي ينبغي مراعاتها عند تصميم الرسالة ومنها الاختلافات الثقافية والاجتماعية والتميز والتنوع الجزائي، وتنوع التلقين وإمكانية الوصول إلى المعلومات والقضايا القانونية والسلوكية (منها السياسات والتعليمات والخصوصية، والانتحال، وحقوق الطبع والنسخ).

التأثيرات السياسية والاجتماعية

هناك معايير سياسية واجتماعية يجب وضعها في الاعتبار عند صياغة الرسالة، فالمعد لابد أن يكون ماهراً في رصد هذه الاعتبارات وتلافيها وتوظيفها بأسلوب يدعم به الرسالة دون أن يؤثر فيها، فقد يحتاج معد الرسالة إلى بعض الاعتمادات الداخلية من السلطات أو انتهاج سياسة أو أسلوب مفضل وتجنب أسلوب آخر.

التنوع الثقافي

لبلوغ الاتصال درجة التأثير المرغوبة يجب مراعاة الثقافات المتنوعة وتجنب الغموض وسوء الفهم، ومحاولة تقليل استخدام المصطلحات الغامضة أو المصطلحات الساخرة وجميع ما يمكن أن يساء تفسيره.

أما في الاتصال المرئي فيجب مراعاة الصور والرموز والرسوم التي قد تفسر في بعض الثقافات تفسيرات تناقض ما وصفت من أجله، واستخدام المختصرات ذات المفهوم العالمي وانتهاج الحيادية الثقافية بعيداً عن الاستفزاز .

التحيز :

قد يلجأ معد الرسالة إلى التحيز لموضوع ما دون الآخر وعدم اعتبار الثقافات أو اختلافها ذات أهمية، وقد يلجأ إلى تقديم أكثر من رؤية حول

القضايا الجدلية، وهنا نقول يجب على المعد أن يتملك مهارة استبعاد أية تحيز في مضمون الرسالة خاصة التحيز الفكري.

التنوع الجغرافي:

إذا كانت الرسالة معدة إلى مجموعات جغرافية متنوعة فإن هناك معايير تؤخذ في الاعتبار ومنها معايير مناخية ومنها معايير اجتماعية ومنها معايير دينية ومناسبات وطنية وفروقات في الأمن.

تنوع المتلقين

من المعلوم أن الرسالة تعد لجمهور متلقي قد يكون محدد الثقافة والاتجاه وقد يكون متنوع الثقافات والاتجاهات والميول، وهنا يجب مراعاة مبدأ الاحترام والتسامح والثقة المتبادلة واحترام موروثاتهم الثقافية والدينية.

عندما تعد رسالة موجهة إلى الآخرين فإن كل فرد أو مجموعة من المتلقين لديه أولويات وتوجهات نظرية. فالمعد للرسالة قد يجد نفسه مطالبا بالتعامل مع الفكرة من خلال وجهات نظر متفاوتة وعليه أن يتعامل مع الموقف بمهارة وحذر.

مستوى التحيز			
الفكرة	البعد الاجتماعي	البعد الثقافي	اتجاه المتلقي
	البعد السياسي	البعد الجغرافي	
المستوى الأدائي			

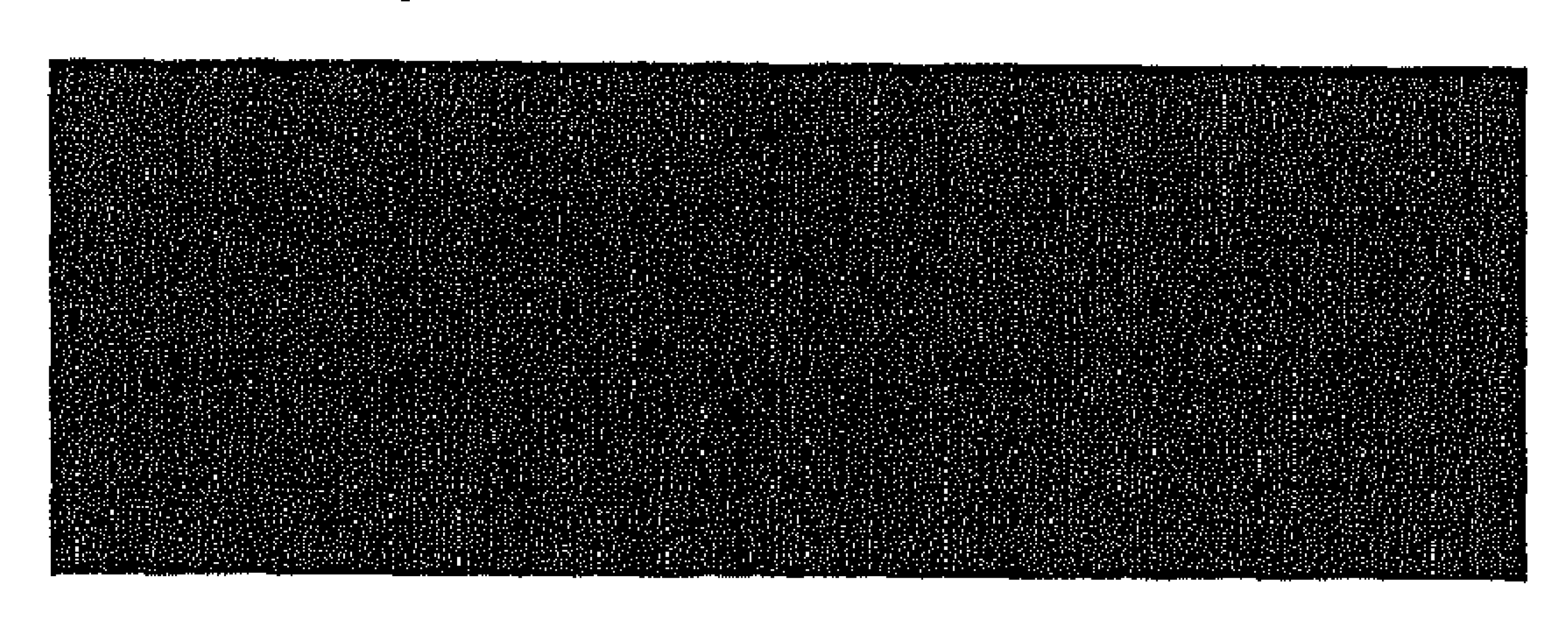
مفردات مساعدة:

إلى جانب الأبعاد الأساسية التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عن الصياغة إلا أن هناك مفردات مساعدة من السلوك ويقصد به كيفية إعداد وإرسال الرسائل دون إيذاء مشاعر الآخرين ومؤداه ثقة المتلقي بالمرسل.

الفجوة الرقمية: ويقصد بها التوفيق بين الوسائط المتعددة والبدائل النصية لتقليل مشكلات سعة تدفق المعلومات.

القضايا القانونية: ويقصد بها مراعاة سياسة البلد وتوجهاته واحترام الخصوصية وإرشاداتها والحرص على اتباع سياسة أخلاقية تبرز القواعد والتنظيمات والإرشادات والمحظورات.

المستوى الأدائي: ويقصد به مستوى مهارة التواصل الكتابي واللفظي ومدى حماس المرسل ومعدل أدائه في الارتقاء بالفكرة التي يسعى إلى إيصالها .



إن خطوات معاملة الرسالة تبدأ بالتفكير الجيد حيث يستطيع مصمم الرسالة أن يتناول الفكرة بمهارة تعتمد على مقومات التفكير الجيد المتمثل في التسلسل المنطقي والموضوعي للبيانات التي تشملها الفكرة والبيانات التي تمثل المخزون الفكري للمصمم. فإذا كان هناك هدف واضح يسعى معد الرسالة إلى تحقيقه من خلال عملية الاتصال يمكن أن يبذل نشاطاً معيناً يرتبط بالجانب الذهني وطاقة تثير النشاط نحو الهدف الذي يسعى معد الرسالة إلى تحقيقه من خلال الاتصال. والتفكير في هذه الحالة يكون انتقائيا من خلال الفكرة نفسها وتلقائيا من خلال ما لدى مصمم الرسالة من خلفية وخبرة يمكن من خلاله أن يستجيب المصمم للرسالة لبعض المواقف وبعمل تفكيره في أهمها وأقربها إلى تحقيق هدفه الاتصالي وهنا تبرز أهمية الانتقائية، وعندما يتطلب الموقف إنجازات معتمدة على المخزون الفكري للمصمم وتتمثل في أبعاد التصميم للرسالة تظهر براعة ومهارة المصمم، لأن هذه الانجازات تلتقي مع خبرته ومدخراته الفكرية والمقدرة على التصميم وصياغة المفاهيم والقدرة على الربط بين الأفكار واكتشاف العلاقات والمبادرة والثقة بالنفس.

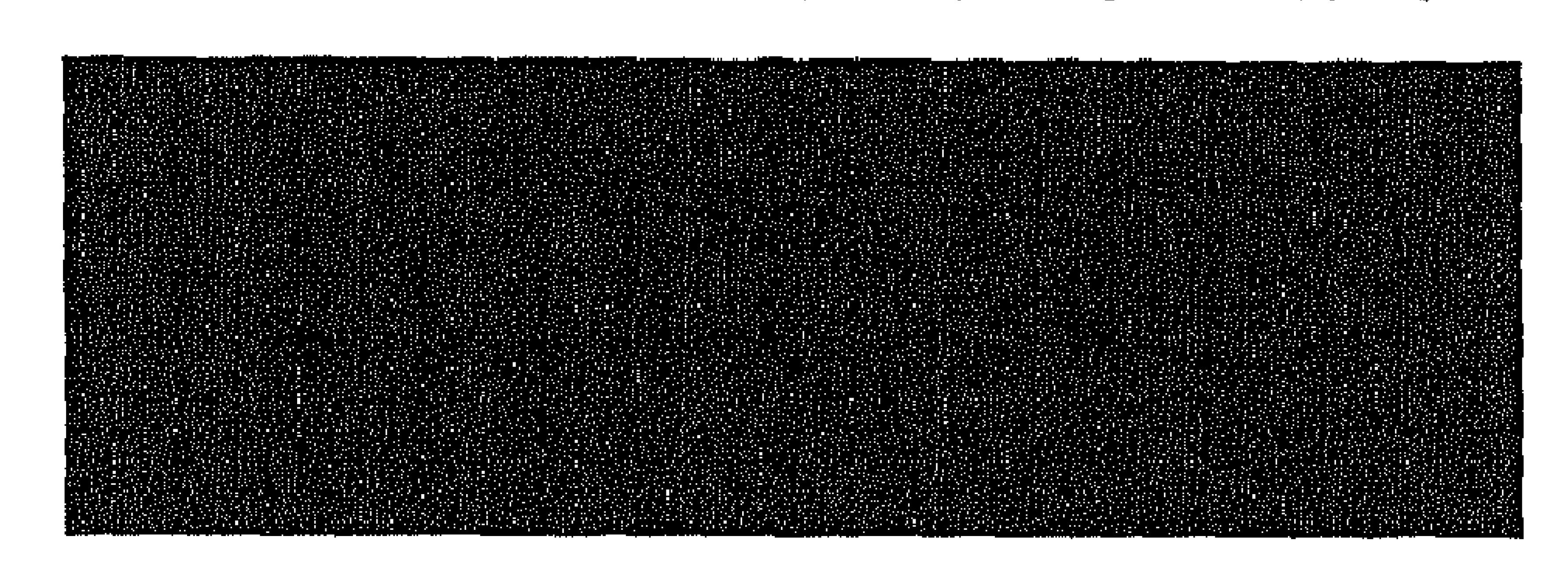
إن التفكير المتأني في صياغة الرسالة يعد مهارة حسية كون خلايا المخ تقوم بخزن المعلومات التي ندعوها أفكاراً، كما تقوم خلايا المخ ببث تلك الأفكار فقد يكون البث سريعاً وهذا ما ندعوه أحياناً سرعة البديهة أو يكون بطيئاً ومن ثم يجب التروي في اتخاذ القرار حتى تتكشف للمصمم الأفكار ويتمكن من توظيفها التوظيف الأمثل وعندها يتمكن من تصميم رسالة تحقق أهدافه. وهنا يمكن أن نخلص إلى أن إعمال التفكير في مضمون الرسالة وتحليلها ومن ثم إعادة صياغتها يرتبط بالأهداف والمواقف والمصادر وخبرة المصمم.

يقول الفقي (2009) عندما يقرر المفكر ويختار فكرة معينة سواء كانت هذه الفكرة سلبية أو إيجابية فهو يضعها في ذهنه، وهنا يتعرف عليها العقل ويقوم بتحليلها من كافة الزوايا. ثم يعطي لها منطقاً ومعنى مبنياً على معلومات مشابهة متواجدة في مخازن الذاكرة، ثم يقوم بالمقارنة بينها وبين أفكار أخرى مشابهة، وأخيراً يبحث العقل في كافة الملفات العقلية في أية معلومات تدعم الفكرة التي وضعها الشخص في ذهنه.

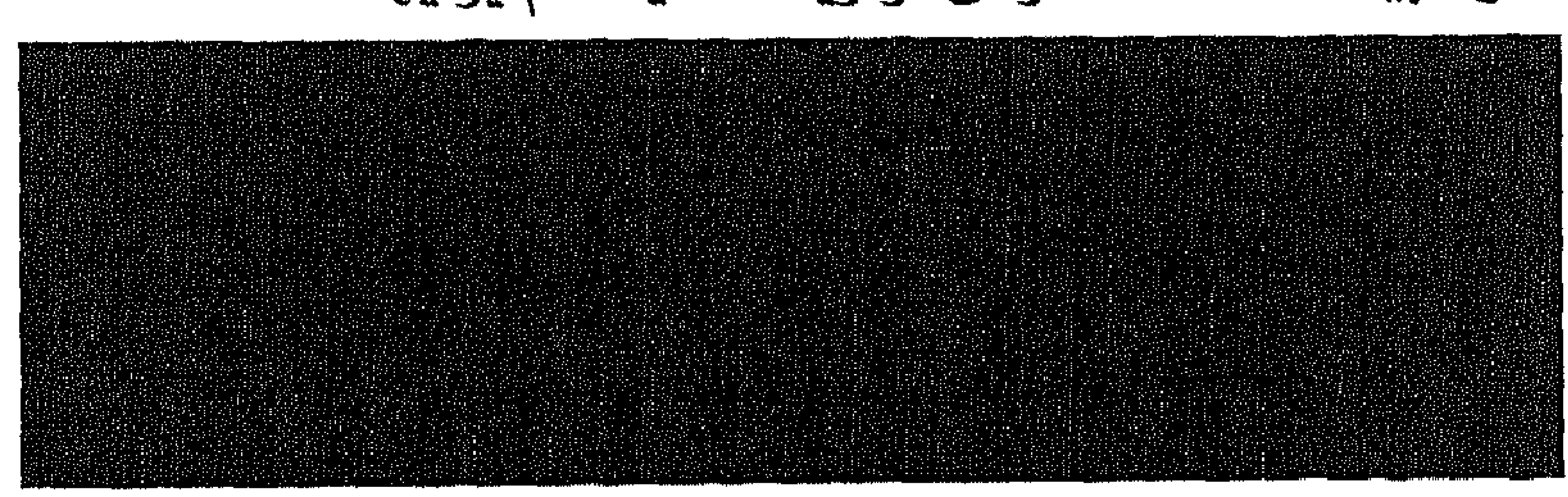
وبذلك أصبحت الفكرة لها معنى ومنطق وجاهزة للاستعمال، فيصبح كل انتباه وتركيز الشخص على الفكرة، مما يسبب الأحاسيس ثم السلوك والنتائج.

إن التحليل القائم على إستراتيجية اتصالية تعمل على تقوية العلاقة الطردية بين المرسل والمتلقي، إضافة إلى أهمية الاستعداد النفسي لتحقيق الاستجابة . ومثل هذا التوجه لم يلق إجماعاً من قبل علماء النفس، حيث إن العملية السلوكية في الاتصال تعتمد على المرسل والاستجابة من قبل المتلقي حيث يرى أرباب النظرية المعرفية أن الاتصال هو نتيجة عمليات عقلية يتميز بها البشر مثل الحاجة والدافعية والإدراك والتفكير بل أبعد من ذلك مثل معالجة البيانات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات.

وإن استخدامنا للبيانات والرموز والإشارات من خلال تكنولوجيا المعلومات يجعل العملية الاتصالية ثرية بمصادر المعرفة ويجعل استجابات المتلقين لهذه الرسائل سلسة يسهل التنبؤ بنتائجها وبالتعرف على البيانات المستحدثة في المنظومة الاتصالية وتحويلها إلى مادة تستخدم في الاتصال يتم تحديد عملية نشطة حيوية قوامها اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها.



ونحن نختار البيانات ونوليها اهتمامنا وقد يبدو هذا العمل يسيراً ولكن من الناحية النفسية هناك بعض العوامل الصعبة والمعقدة التي نمر بها قبل الوصول إلى مرحلة الاختيار وتتكرر هذه العملية في كثير من المواقف التي نسعى إلى التعرف عليها وبمجرد تجميع الحقائق والمفاهيم تتم عملية اختيار منظم للبيانات وعندما تتجمع عوامل ترتبط بالموقف الاتصالي نبدأ في تهيئة أنفسنا للتعامل مع هذا الموقف؛ وفي تحضير البيانات اللازمة للاتصال به ونحن في جانب آخر نتجاهل الكثير من البيانات البيئية المتاحة في هذا الموقف، وتجاهلنا لها كذلك يتم وفق عملية معقدة لمعالجة المعلومات، بمعنى آخر إن التعضد الذي يلازم معاملة الرسالة يضعنا في حالة نفسية متذبذبة، عند الاختيار وهذه الحالة مدعاة لأن نتجاهل عناصر وبيانات قد تكون مهمة في منظومة الاتصال، وهناك من الأدلة ما يبين أننا ننتبه لبعض البيانات ونلاحظ أهميتها دون أن ندرك ذلك، وقد أدت معرفتنا بمدى التعقيدات والصعوبات التي تتضمنها عملية الانتباه إلى تبني فكرة " نموذج المصفاة المعدل" طريقة للتفكير في عملية الاختيار ويبين هذا النموذج أن الإنسان يرتب مصادر البيانات المتماثلة وفق أولويات معينة ثم يوليها اهتمامه.



وتعتمد تفسيرات البيانات المشكلة للرسالة على عدة عوامل منها:

1- البيانات ذاتها.

2- القواعد التي تعلمناها لتفسير هذه البيانات.

3- مصدر هذه البيانات.

4- القيم التي تمثلها هذه البيانات.

وبالعودة إلى مفهوم الاتصال لدى برونر تتضح أهمية تفسير البيانات كمصادر معرفية تعد مثيرات علمية وعملية لإحداث الاستجابات الإجرائية التي تحقق المخرجات الأدائية. كما أن مفهوم شرام للاتصال يعزز أهمية تفسير البيانات لكون الاتصال مقصوداً وتلقائياً، ولبلوغ درجة الدقة في الاتصال نحتاج إلى تفسيرات واقعية وعلمية للبيانات المقدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات وهي من معززات التفسير المثالي للبيانات الإجرائية المؤدية للانتقال والتكامل والشمول.

وتذكر البيانات هو استرجاع المعلومات قصداً من الذاكرة، وتلك موهبة اقتصرت على بني البشر إلا أنها تتفاوت للعديد من العوامل منها بل أهمها السن، وقد بذلت جهود مضنية من قبل الباحثين لمحاولة فهم العمليات المعقدة التي تعمل الذاكرة بمقتضاها، وتشير الأدبيات إلى أنه قد تدخل البيانات من خلال طريقة أو طرائق اتصال متعددة، وعندما نختار بيانات حسية بالتحديد نبدأ في تفسير معاني ورموز وفق القواعد التي تعلمناها وتعودنا على استخدامها وفق رؤيتنا الشخصية وفي مستوى معين من الإدراك والمعلومات.

من العوامل التي تسهم في نشاط استقبال وتخزين وتحليل البيانات، القدرات التي يتمتع بها الفرد. فللذكاء والخبرات السابقة في موضوع معين والقدرات اللغوية أثر قوي في البيانات التي يختارها ونختصها باهتمامنا وفي الطريقة التي بها نفسرها ونحفظها.

وتعمل الاتجاهات والآراء المسبقة حول موضوع ما على تعزيز طرق استقبال المعلومات ونتائج ذلك، وتبرز أهمية القيم المتمثلة في المبادئ الأساسية لكونها مجموعة الاتجاهات والمعتقدات في النشاط الذي نختاره وفي تفسيرنا له والاحتفاظ بمخرجاته، مما يوحي بأن الاتصال عملية عشوائية بل عملية منظمة تتم وفق أسس وتحكمها مبادئ وقوانين وقيم ولها جوانب كمية وتطبيقية وتتم عبر مراحل متتالية ترتبط بزمان ومكان محددين، وتتطور نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة والتغيرات المعاصرة وبالمنظومة الفكرية والقيمية والعقائدية والاجتماعية .

وعندما نتأمل الجانب الإجرائي في الاتصال نلحظ أن على المتصل أن يتعامل مع عنصرين مهمين هما الدافعية والإدراك لدى المتلقي والتعامل مع مستويات الإدراك بقدر ما ينجح في إحداث الأثر الاتصالي ومنطلق هذه الحقيقة هو أن الاتصال نشاط ذاتي للمتصل، وهنا يبرز دور الفرد وقدراته على استيعاب ما يتعرض له أثناء الاتصال. أما دور المتصل ووسائل الاتصال المختلفة فإنها تنحصر في كونها عوامل مساعدة لاستجابات المتلقي. وهنا يحدث التفاوت في تصميم الرسالة .

وما دام من سمات الحياة المعاصرة التغيير والتغير السريعين والتقدم العلمي والتكنولوجي الهائل. فمن الطبيعي أن يفرض أسلوب معين من التعامل مع هذه المتغيرات لتحقيق طموح الفرد في إتقان المهام التي توكل إليه وإطلاعه على كل ما يستجد من مهارات يفرضها التقدم التكنولوجي. وطموح الفرد لا يتوقف عند مستوى معين إنما يتجاوز ذلك باعتبار أن للطموح مراحل منها :

- الإنسان يسعى إلى هدف معين لتحقيقه ويطمح لإنجازه بل تجاوزه لذا، فإنه يبذل جهداً مضاعفاً لإشباع طموحه.
- الطموح ينشأ عن الحاجة لدى الإنسان تحدث له توتراً داخلياً لا يهدأ إلا بتحقيق تلك الحاجة لذا فهو يسعى جاهداً لتحقيقها.

- في حالة وصف الطموح لدى الفرد نجده انتقالياً وتلقائياً في الوقت نفسه بحيث يستجيب الفرد لبعض المواقف وهنا تبرز الانتقالية وعندما يكون الموقف يتطلب إنجازات متعددة لتحقيق الهدف، فالموضوع بالنسبة للطموح تلقائي.

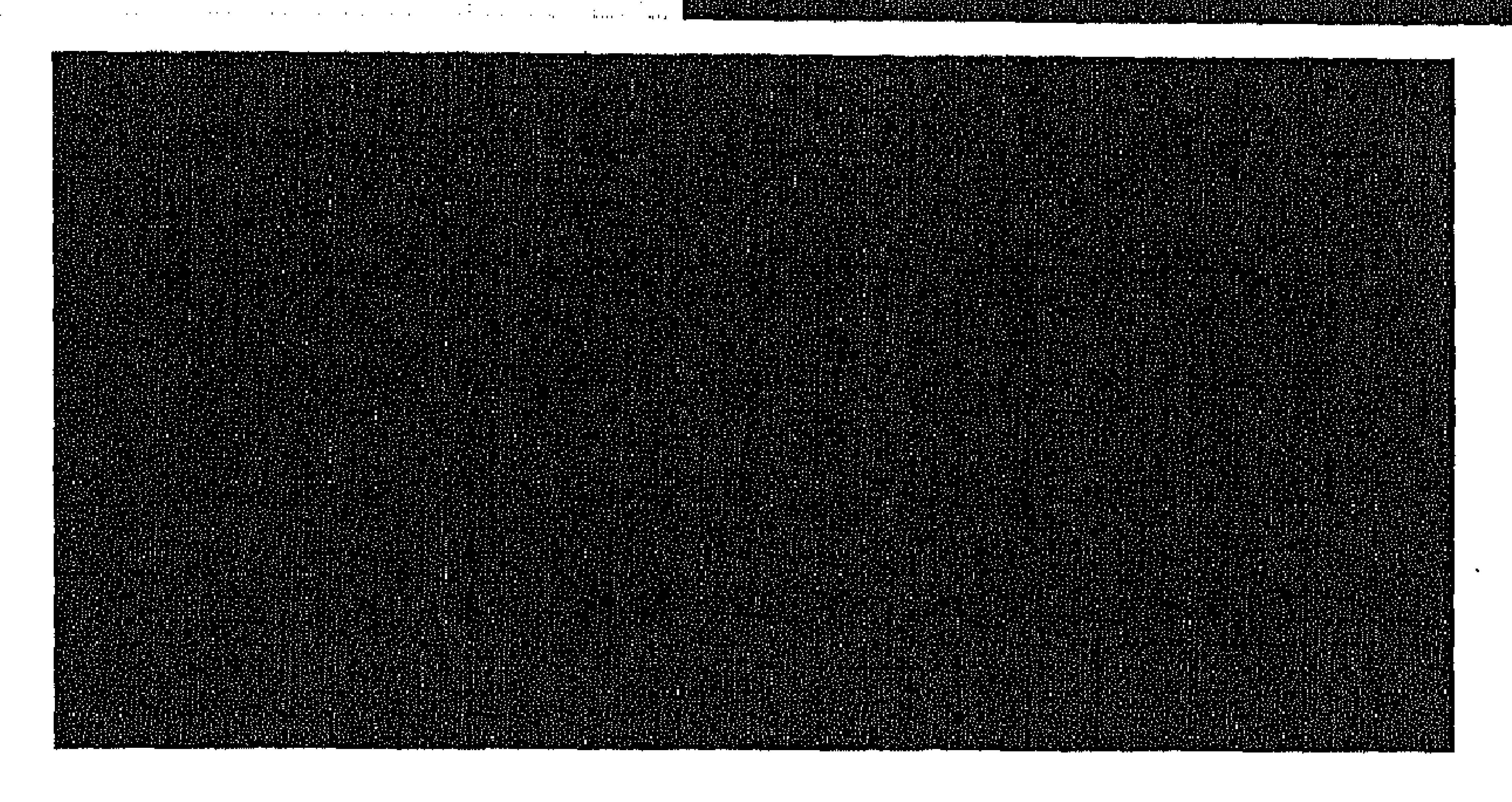
وقد يحدث للطموح انطفاء وهو ما يطلق عليه إحباط وهذا الإحباط قد يكون دائماً يصرف الفرد عن الاستمرار في البحث وإشباع الحاجات أو يكون مؤقتاً يحتاج إلى شيء من التعزيز، ومقومات تعزيز الطموح تتحصر في الفرد نفسه حيث تبلغ ذروتها عند الفرد الذي يمتلك وضوحاً في التفكير وطلاقة فكرية في البحث عن مواطن إشباع ذلك الطموح وقدرة على ربط المفاهيم والأفكار واكتساب العلاقات الوظيفية للمفاهيم والأفكار كأدوات توصله إلى آليات إشباع طموحه، وهنا تبرز بعض المسؤوليات التي يجب أن يتحملها الساعي إلى إشباع طموحه وتحمل المسؤولية من إظهار الثقة بالنفس مع تقبل التوجيهات والتكيف معها والاستعداد التام لتقييم ذاته.

على مصمم الرسالة أن يدرك ان لكل شخص قوى داخلية تعمل كدوافع لبلوغ هدف ما، بل تبلغ بها التأثير في الفرد بحيث ترسم له العديد من الأهداف التي تحدث له التوازن الداخلي وتجعله أكثر قدرة على استيعاب ما يرسل له من معلومات. وتنشط تلك الدوافع معززات بيولوجية أو بيئية إلا أنها تبقى محاطة بمفاهيم ومسلمات اجتماعية كالقيم والعادات والتقاليد والعقيدة وبذلك تؤدي الدوافع إلى سلوك حيوي من أهم خصائصه .

1- بلوغه درجة الإشباع وتقليل حالة التوتر .

2-سيطرة الفرد على توجيه إرادته وفق دوافعه .

3- الانتقالية من سلوك إلى سلوك آخر، حتى يصل إلى تحقيق التغير وفقد توجه الرسالة.



ويشير كل من الزغلول والهنداوي (2004م ص 283-284) إلى أن تعريفات الدافعية تكاد تجمع على حالة التوتر أو عدم الاتزان لدى الفرد وهذا التوتر يمثل دافعية نحو تحقيق هدف ما وإنهاء حالة التوتر ولاحظا أن مضمونات التعريفات شملت عدة مفاهيم للدافعية منها (زغلول، الهنداوي 2004م).

1-حالة داخلية تحدث لدى الأفراد وتتمثل في وجود نقص أو حاجة أو وجود هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه. فالحاجة تشير إلى اختلاف في التوازن البيولوجي أو السيكولوجي مثل الجوع والعطش والأمن وغيرها، أما الدافع فيمثل القوة التي تدفع الفرد إلى القيام بسلوك ما من أجل إشباع الحاجة . في حين يمثل الهدف الرغبة أو الغاية التي يسعى الفرد إلى تحقيقها وهي بمثابة الباعث الذي يعمل على خفض الدافع.

وفي ظل التحديات الإعلامية التي يواجهها الفرد، نتيجة التقدم المضطرد في تقنية الاتصال تتولد الدافعية الناتجة عن توتر الفرد حيال هذه التغيرات والتحديات، وتبقى البرامج الإعلامية الملجأ الأول لخفض هذه التوترات. فالدافع هنا يصبح في أعلى مستوياته، فيصبح أحد عناصر نجاح البرنامج الاتصالي تصميماً وتنفيذاً ونتيجة.

2-الدافعية حالة مؤقتة تنتهي حال تحقيق الإشباع أو التخلص من التوتر الناجم عن وجود حاجة أو حال تحقيق الهدف الذي يسعى إليه الفرد.

3-يشير الهدف إلى الباعث أو الحافز الذي يشبع الدافع أو الحاجة. وفي الغالب يكون هذا الباعث مرتبطاً بالبيئة الخارجية.

4-هناك بعض الدوافع التي تتطلب إشباعاً متكرراً ولاسيما تلك المرتبطة بحاجات البقاء وسبل بلوغها .

5-تشير الدافعية إلى عمليات داخلية افتراضية لا يمكن ملاحظتها ، أو قياسها بصورة مباشرة ، وإنما يستدل عليها من خلال السلوك الخارجي.

6-يمتاز السلوك الذي ينشأ عن وجود الدافع بأنه غرضي هادف يسعى الفرد من خلاله إلى إشباع هذا الدافع ، ويمتاز بالمثابرة والاستمرار والتنوع مادام الدافع بلا إشباع.

وهذه الضمونات سالفة الذكر أدت إلى التفكير الدائم في إعداد وتصميم الرسائل، والمهارات العالية المطلوبة من المصمم لإشباع الدافعية لدى المتلقي، وكون الدافعية لها صفة الاستمرار فإن التأهيل المستمر مطلب يتولد مع كل مخترع جديد ، ومع كل جهاز ونظام تتبناه الجهات الاتصالية سواء أ كانت إعلامية أو تعليمية أو غير ذلك . إنها موجة التغيير والتغير والإحلال والإبداع التي ولدت الدافعية وولدت مطلباً ملحاً لنظام اتصالي يصقل المهارات وينمي المدارك والمعارف ويواكب متطلبات العصر. وهذه المتغيرات المفردة التي تواجهها المجتمعات بحاجة إلى إعادة هيكلة النظم الاتصالية وذلك لرفع كفاءة التفاعل مع المتلقي والتغيرات المصاحبة للتأثير وعناصر التغير.

إن النظرة للاتصال كنمط من أنماط التفاعل الاجتماعي من خلال الآلية السلوكية التي تبناها السلوكيون المتمثلة في الدور الميكانيكي للإثارة والاستجابة دون النظر للإمكانات والدوافع الكامنة في العنصر البشري، يجب تجاوزها إلى إستراتيجية تسهم بأن تمكن من اتصال فعال يحقق أربعة أبعاد هي:

1-التفكير العلمي السليم.

2-التفكير الابتكاري.

3- التفكير الناقد.

4-التقويم.

إن الأهداف الاتصالية إذا توافقت مع الدوافع الذاتية للمتلقي ومثلت الغايات أو النهايات التي يتم خلالها إشباع الحاجة التي أحدثت الدافعية تشكل حجر الزاوية لدى مصممي الرسائل الاتصالية، لذا يوصى بإجراء التحليل الفصلي للأهداف وفق مخطط توزع من خلاله الرسالة إلى عناصر اتصالية مستقلة أو مترابطة بحيث تعتمد المهارة المكتسبة من أولها على تعلم المهارة التالية لها، وهذا الأسلوب يمكن المتصل من فرز المهارات التي اكتسبت إلى مستويات تتدرج في تسلسل زمني عند التعرض للرسالة التي تم تصميمها وبذلك تتصف الرسائل بالتدرج مع الدافعية ومراحل نشوئها . وبذلك يمكن أن نقول: إن الاتصال عملية منظمة لنقل المعارف والأفكار والمفاهيم والحقائق والأخبار والبرامج المسلية ولتحقيق ذلك لابد من تحديد العناصر التي يجب استخدامها والكم المعرفي لكل عنصر ووضعها في قالب يشمل العديد من الاستجابات العلنية والتعزيزات وعرضها بأسلوب اتصالي وفق ما يلي:

1- جذب الانتباه من خلال تغيير المثير.
2- توضيح الهدف من الرسالة بالهدف لمساعدته على إحداث التوافق ما بين الهدف والدافع.
3- استرجاع خبرات المتلقي حتى يربطها بالخبرات الجديدة.
4- تقديم الوسائل المنبهة من خلال الرسالة بأسلوب مناسب للمتلقي .
5- تقديم المادة المراد إرسالها وفق درجة تقعد العناصر والمضمونات وصعوبتها ووفق مستوى خبرات وقدرات المتلقي.
6- تحقيق الأداء الذي يمثل المجتمع المستهدف

7- تدعيم قدرة المتلقي على التذكر بتقديم التلميحات والخطط للاسترجاع.

8- رصد عناصر التغذية الراجعة عن صحة الأداء المناسب .

9- تقييم الأداء الاتصالي وفق الأهداف.

10- تعديل أو إعادة صياغة الرسالة عند الحاجة.

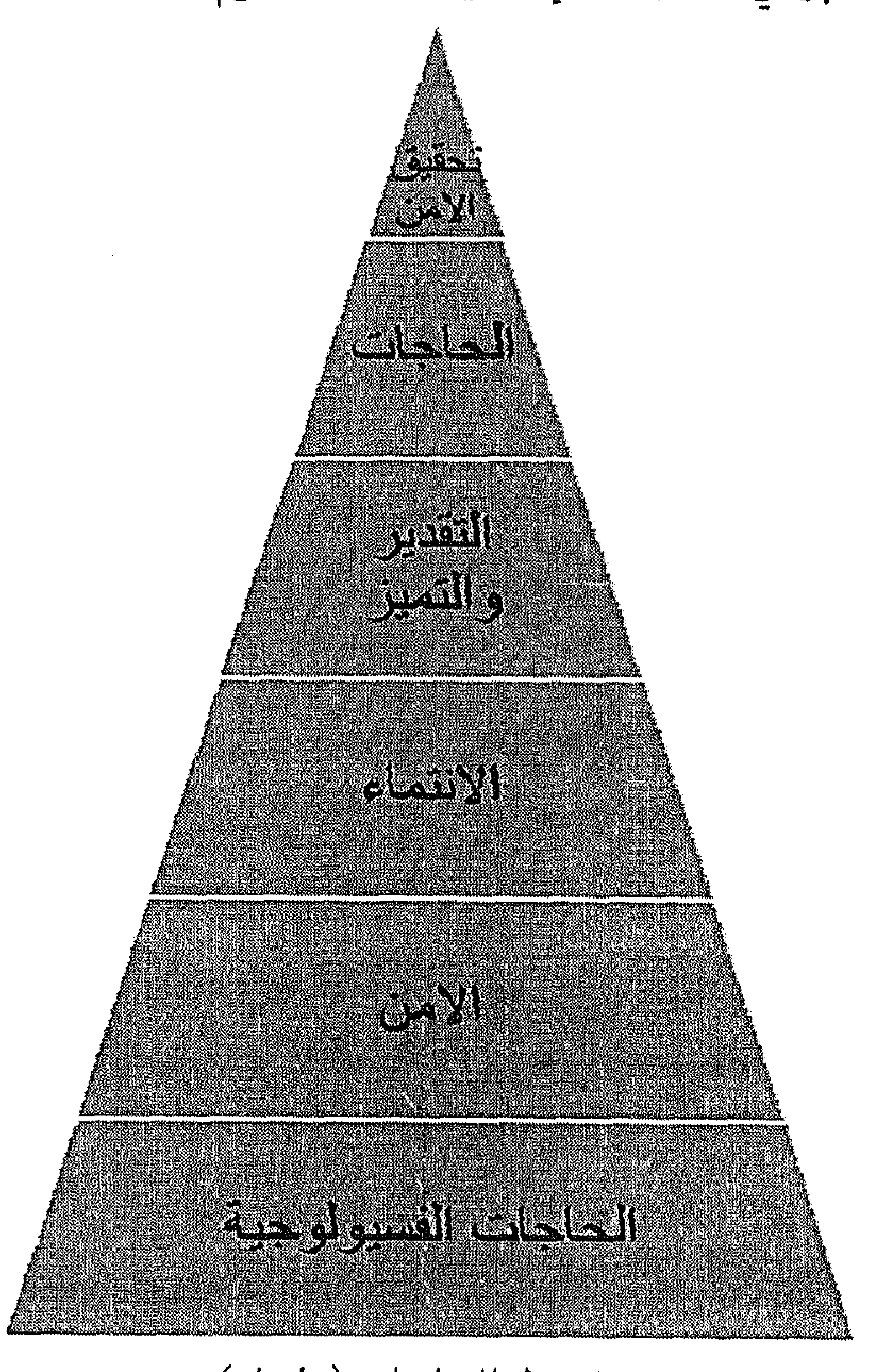
إن معرفة السلوك الإنساني يمكن أن يكون له قيمة كبيرة في محاولة فهم أسباب تفاوت المستويات المعرفية والمهارية والفكرية، كما أن فهم الشخص لنفسه وإمكاناته وظروفه واتجاهاته وقدراته الذاتية مدعاة إلى سلوك الطريق السليم للنمو المعرفي والمهاري، بمعنى آخر إن التكامل يتطلب النظر إلى ما وراء المنظومة الاتصالية و تقدير ان المتلقي كائن اجتماعي يؤثر ويتأثر بمن حوله، كما أنه مجموعة من العناصر النفسية الفطرية التي توجه إرادته، فهو يقوم بسلوك ما لإشباع حاجاته ودوافعه وفي الوقت نفسه يتأثر نتيجة وجوده ضمن الخريطة الاجتماعية. فيقول زغلول، الهنداوي 2004 "تؤكد النظرية المعرفية أن الإنسان كائن إرادي عقلاني يتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ القرارات المناسبة والسلوك على النحو الذي يراه مناسباً، وتتدخل عوامل مثل القصد والنية والتوقع والتعليل في السلوكيات التي يقوم بها . وبهذا فهي تؤكد المصادر الداخلية والتوقعات والاهتمامات والخطط التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها من خلال السلوكيات التي يقومون بها. وتبعاً لذلك فهي ترى أن الأفراد نشيطون ومثابرون وفعالون، وتوجد لديهم دوافع وحاجات تتمثل في السعي لفهم البيئة التي يعيشون فيها والسيطرة عليها، بدافع الفضول أو حب الاستطلاع الذي يشير إلى نوع من الدافعية الذاتية لدى الأفراد الذين يحاولون من خلالها تأمين اكتشاف المعرفة اللازمة حول شيء أو موضوع معين بغية فهمه والسيطرة عليه، الأمر الذي يعزز لديهم مفهوم الذات ومن ثمّ تقدير الذات.

ولو أردنا إسقاط هذه المفاهيم على السلوك الاتصالي لوجدنا أن العامل النفسي يتمثل في السلوكيات التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها من خلال التعرف وفق خطط وضعوها لأنفسهم مبنية على مبررات قد تكون شخصية أو اجتماعية أو اقتصادية أو فكرية ولهذه المبررات منطلقات هي في واقعها نفسية سلوكية وإن بدت لنا في بعض جوانبها نفسية معرفية فالأفراد كما أسلفنا نشيطون ومثابرون وفاعلون وهذه الخصائص الشخصية تقترن غالباً بعوامل نفسية مثل الدافعية وإشباع الحاجات وتحقيق الذات، وفي واقع الأمر مثل هذه المتطلبات لا يمكن تحقيقها دون الركون إلى الجانب النفسي المعرفي وبهذا يتضح البعد النفسي في التأثير الاتصالي، فالمعادلة تصاغ وفق عناصرها الأساسية المتمثلة في البرنامج والإدارة والنظام والأفراد والرسالة.

ومضمونات هذا التفاعل إما معرفية تصورية أو تطبيقات إجرائية أدائية. ولتكتمل الصورة السلوكية في هذا التفاعل نعرض مفهوم العزو في هذا السياق حيث إن المتلقي يعزون نجاحهم أو فشلهم في فهم ما يلقى عليهم إلى عوامل عدة منها المعرفة، القدرة، الاهتمام، والجهد المبذول من المرسل ومن المتلقي وغير ذلك إلا أن ونر Wiener يوضح لنا أن الجهد عامل غير ثابت ويمكن تعديله، أما القدرة فهي ثابتة لا يمكن تعديلها، والسؤال الذي يطرح نفسه هل يمكن السيطرة على هذه الظواهر النفسية التي قد تخل بكفاءة الاتصال؟

إن المهارة المطلوبة من مصمم الرسالة لا تتعدى كونها داخلية مثل الجهد والقدرات أو خارجية مثل الاختيار والتفسير وهذا يحقق نجاحه في تنفيذ المهارات المطلوبة في الاتصال، أما فشل المصمم في تحقيق ذلك أو إشباع حاجة المتلقي التي ولدت لديه الدافعية للبحث عن المعلومة فإن العوامل الداخلية التي يعزى لها الفشل عادة ما تتمثل في عدم الاستعداد، أما العوامل الخارجية التي غالباً ما يعزون الفشل إليها فتتمثل في صعوبة الإعداد أو سوء اختيار المعلومة او مكان وزمان بثها أو عدم كفاءة مرسلها.

نحن لا يمكن أن نعزو الحاجات الإنسانية إلى السلوك البيولوجي كما يراها فرويد في نظريته التحليلية مادام هناك مجال آخر يمكن أن نعزو الحاجات الإنسانية إليه وهي نظرية ماسلو Maslow 1970 للحاجات الإنسانية، حيث يرى ماسلو أن الدوافع والحاجات في بني البشر تنمو في تسلسل هرمي حيث إنَّ بلوغ أو إشباع الحاجة من أسفل الهرم بداية لرغبة في إشباع الحاجات التي تليها، ولعل في هذا التسلسل الهرمي للحاجات الإنسانية منطلقاً لمفهوم الدافعية.



مخروط الحاجات (ماسلو)

رغم كل مستوى من هذه المستويات يؤخذ في الحسبان عند تصميم الرسالة فالحاجات الفسيولوجية لها جانب معلوماتي، فكسب العيش يتطلب العمل له والعمل يتطلب مهارة الأداء والإتقان وكذلك الأمن، حيث إن تجنب الأخطار والوقاية ومكافحة الجريمة تخضع لنظم معلوماتية عنيت بها المعاهد والأكاديميات والمراكز الإعلامية، والمراكز البحثية التي تعنى برصد الظواهر المعيشية و الأمنية، والمستوى الثالث يختص بالحاجة إلى الانتماء والانتماء نفسه متعدد الأبعاد فهناك الانتماء الاجتماعي والانتماء المهني والانتماء الوطني وغير ذلك وجميعها لها بعد اتصالي، وما يهمنا هنا هو مستوى الحاجات للتقدير التي يمثلها المعرفة والفهم والتميز والنجاح وتلك دوافع مؤثرة في الفرد ومحفزة للبحث عن المعلومة .

ويقبل الأفراد على مصادر المعلومات التي تضم في عناصرها التنظيمية والتطبيقية والمعرفية متطلبات إشباع تلك الحاجات، لذا من الأهمية بمكان أن يرصد مصمم الرسالة ماهية وخصائص تلك الحاجات التي تعد من المتغيرات، نظراً لموجة التغيير والتغير والإحلال والإبدال في منظمة الأنشطة الاجتماعية.

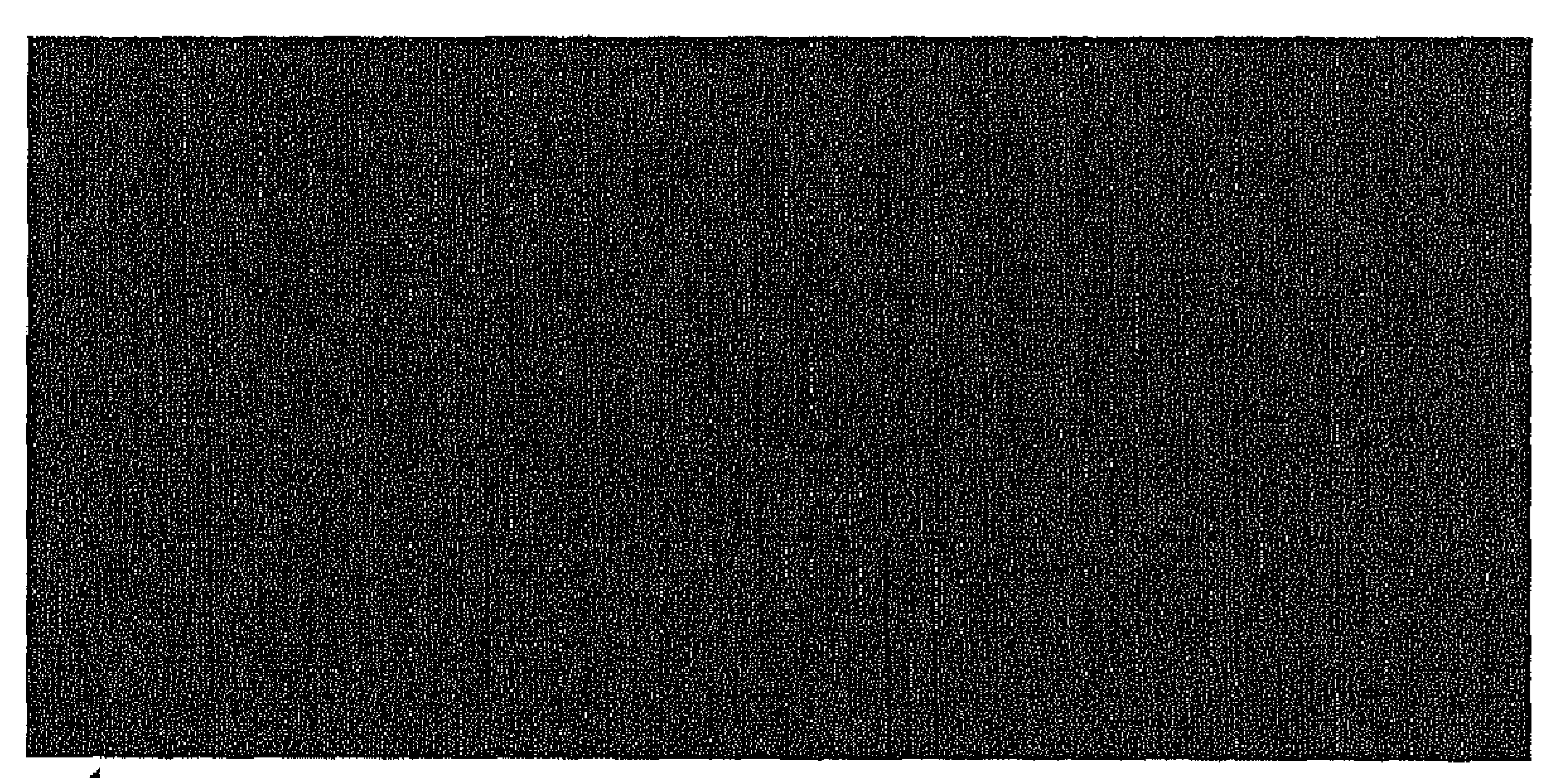
ورد في زغلول، الهنداوي 2004م رؤية ماكيلاند Mcclelland أن دافعية التحصيل ترتبط بكافة الأنشطة البشرية وتتباين من فرد إلى آخر، تبعاً لمركز الضبط فهو يؤكد أن الأفراد الذين لديهم دافعية عالية للبحث عن المعلومات هم الذين يمتازون بمصدر ضبط داخلي حيث يمتازون بالسيطرة الذاتية والانجذاب الشديد نحو المهمة والمثابرة من أجل إنجازها بصرف النظر عن المكافآت والمعززات الخارجية . وتلعب عملية إعداد الأفراد والتنشئة الأسرية دوراً في ذلك.

وحين نقارن بين الدافعية والأداء نلحظ أن هناك أربعة أنماط يمكن أن توضح العلاقة بين الدافعية والأداء، هذه الأنماط الأربعة مركز السيطرة عليها هو الإنسان نفسه،لذا نجد أن الإنجاز في النهاية مرتبط بكل نمط من أنماط الدافعية والأداء.

هناك فرد عالي الدافعية وعالي الأداء تمنحه هذه الصفة الرغبة في تطور مخزونه الفكري وتمكنه من تقويم الأفكار النيرة ويمارس الأنشطة التي من خلالها يمكن أن يطبق المهارات الاتصالية. الفرد الذي يمتلك هذه الصفة يحالفه النجاح في الغالب والاستمرار في العطاء. وهناك فرد عالي الأداء ولكن منخفض الدافعية فهو ذكي ومدرك لأهمية التطوير ولديه أفكار يمكنه نقلها بإتقان ولكنه لا يستثمر هذه الإمكانات ولا يوظفها في عملياته الاتصالية.

وآخر لديه أداء منخفض ودافعية عالية فهو يتسم بالحماس والعناية بقدراته ولديه رغبة في تطويرها ولكنه بعيد عن واقعية الأداء مما يحد من أثره الاتصالي.

وآخر الأنماط البشرية فرد لديه أداء منخفض ودافعية منخفضة فهو عديم الرغبة في التطوير ولا يمتلك أدواتها، بل لا يفكر في التغيير بتاتاً، فهو ضعيف في الاتصال وفي تلقي الرسائل الاتصالية . والعلاقات الدالة على مستوى الدافعية عند الفرد هي قدرته على التقدم بجهده الذاتي وأداء مهام طويلة المدى تمكنه من تحاشي الممارسات غير المنتجة وتوليد أنماط سلوكية جديدة.



المعادلة العادلة التي نريدها للناس أن يكونوا مكتفين ذاتياً ومعتمدين على أنفسهم. بمعنى أنه إذا أردنا تحقيق التأثير الاجتماعي الموجب، فإنه يجب أن تهيئ جميع الظروف المحققة لدافعية وإنجازات الفرد بحيث لا يكون تحت رعاية أحد ووصايته وقادراً على الحصول على المعلومة والحفاظ عليها. وأن تكون

مكاسبه منها مساوية لتطلعاته، وتكسبه القدرة على أن يتمتع بحرية وتقدير لذاته وعلاقات طيبة من الآخرين.

الإدراك:

الإحساس والانتباه أهم مراحل الإدراك والانتباه قد يكون تلقائياً أو إرادياً موجهاً يؤدي إلى الإدراك ولكن لا يمكن أن يحدد مستوى الإدراك لأن هناك عوامل أخرى لها دور فاعل في رفع مستوى الإدراك مثل الذكاء والخبرة السابقة والدافعية إلى البحث عن المعلومة والقدرة على المشاركة الانفعالية، والواقعية في انتقاء المعلومات.

وهناك العديد من العوامل التي تنمي الإدراك أو ترفع من كفاءته لبلوغ درجة إشباع الحاجة وتحقيق الأهداف ومن هذه العوامل.

1- الإنسان نفسه: حيث إن الفرد مجموعة معقدة من الأحاسيس والعناصر التي تشكل مراحل الإدراك تعمل مجتمعة لتؤثر في درجة تقبل الفرد وإدراكه من ثم قراره فيما يتعلق بالمهام والوظائف والواجبات وقدرته على تفسيرها والاحتفاظ بها كخبرات يمكن تصميمها وتطبيقها في مواقف عدة.

2- الحاجات: حيث تقوم الحاجات بدور رئيسي في تقبل الفرد للتغيير والتطوير فهي من دواعي الإحساس بأهمية التغيير والانتباه لإجراءات التغيير واستيعاب مضمونات التغيير.

3- البيئة : وأهم عناصرها التي تعزز الإحساس وتؤدي إلى إدراك الفرد لدوره ومهامه التي يجب أن تنجزها ووسائل إنجازها.

أ-السياق والموقف: متى تعرض الفرد لمواقف حياتية تصطدم مع تحقيق ذاته، فإنه يبحث عن السياق الملائم لقدراته ليتجاوز تلك العقبات التي قد تكون أساسية وقد تكون مصطنعة لشحذ همه والمحال

تفكيره بها ومن ثمَّ ماهيتها وسبل تجاوزها، والبيئة بجميع عناصرها تشكل تحدياً للفرد يجب عليه مواجهته ومن ثم تجاوزه.

ب-الثبات والانتظام: المتغيرات الحياتية بعضها طبيعي ومفروض ولا يمكن تجاوزه إذا ما أراد الفرد أن يجعل له دوراً فاعلاً في الخريطة الاجتماعية، وبعضها مناسب لأدوار حياتية وجودها يثري تلك الأدوار وغيابها لا يؤثر فيه وبقدر ما تسود صفة الثبات والانتظام المتغيرات الحياتية بقدر ما يصبح لها أدوار حيوية في حياة الفرد وفي اتصالاته ومن ثمَّ يكون التغير والتطوير نحوها مطلباً ملحاً، وهنا يمكن أن نقول إنَّ تلك التغيرات فرضت نفسها على المجتمع وعلى الجميع الانتظام في فلكها.

ج-التنافس: سمة أجتماعية وغريزة فطرية ومن أجل مستوى اجتماعي مرموق يتنافس المتنافسون، وهذا إحساس حيوي يؤدي إلى رقي الفرد بنفسه والبحث عن المزيد من الفرص التي تجعله في المقدمة دائماً. وهذا مستوى عال من الإدراك لأهمية التغيير والتطوير.

والإنسان بطبعه الاتصالي يريد أن يراه الغير بأنه جدير بالاحترام والثقة لكفاءته ونظرته الإيجابية للأمور. ومن الطبيعي أن هناك خلافاً كبيراً بين الأفراد فيما يتعلق بالصورة الاتصالية التي يريدون أن يراهم عليها الناس . فهناك من يعنى بالدرجة الأولى بالظهور أمام الآخرين بمظهر الذكاء والابتكار والكفاءة في عمله والنجاح في حياته، بينما يعنى آخرون بأن يراهم الناس في صورة المتدينين، الأمناء الذين يحافظون على كرامتهم ويحسنون التعاطف مع الآخرين، ومنهم من يريد أن يحترم فيه الناس صفات القيادة والزعامة، بينما يفضل آخرون أن ينالوا الاحترام لتفانيهم وإتباعهم تعليمات مديريهم وقادتهم.

وتؤدي الحاجات الشخصية والاجتماعية والاتصالية دوراً مهماً في اختيار الأدوار وإتقانها. وهناك أسباب قوية تدعونا إلى الاعتقاد بأن الانتباه والإحساس

والإدراك لا تربطها صلة جامدة ثابتة ولكنها تتغير بتغير الظروف والمراحل التي يمر بها الفرد في حياته. ففي المراحل الأولى للتغير والتطوير يتعود الفرد على الاعتماد على الغير في الاختيار والتفسير والانتقاء للمهام التي تشبع حاجاتهم ورغباتهم. ويصاحب هذا مجموعة من الاتجاهات المحددة لاستقبال التوجيهات والمقترحات بالنسبة للغالبية العظمى.

وتعمل الحاجة بعد ذلك إلى الاستقلال والتحرر التي تشكل أزمة في بدايتها على استجاباتنا للمواقف والخبرات التي نواجهها وتصحب هذه التغييرات عادة طريقة جديدة في أسلوب استقبالها وتفهمها وتفسيرها، وتواجه الفرد في كل مرحلة من حياته مشكلة جديدة وتحديات صعبة ويصدق هذا على مرحلة العشرينيات والثلاثينيات والأربعينيات والخمسينيات، ويصاحب كل واحدة من هذه المراحل المواقف الخاصة بها. نحن نمضي في زحمة الحياة نتكيف بقدر إدراكنا مع الظروف الشخصية والاجتماعية والمهنية وقدراتنا الاتصالية التي تواجهنا.

وتشير الأدبيات إلى أن القيم الاجتماعية والعقائدية من المبادئ الأساسية التي نعيش في ظلها مبينة لنا ما ينبغي عمله، وما لا يجب المضي فيه في حياتنا العملية، والقيم مثلها مثل الاتجاهات والمعتقدات تؤثر تأثيراً بالغاً في النشاط المعرفي الذي نختاره وفي تفسيرنا له والاحتفاظ به ..

يتضح أن هناك حالات اتصالية ننقل فيها الفكر والمعلومة والواجبات التي تتعارض مع اتجاهاتنا ومعتقداتنا وقيمنا ولا نؤيدها. وقد نعنى بمثل هذه المهام أكثر من عنايتنا بتلك التي تؤيد وجهات نظرنا، لذا كثيراً ما نقضي وقتاً في التفكير في الأحداث والأشخاص الذين يسببون متاعب أكثر من تفكيرنا في الأحداث التي تريحنا؛ لأنها أصبحت من المسلمات في معاييرنا الاتصالية.

إن إعداد المعلومة لمجتمع يسعى إلى الوصول إلى مقدمة الركب العالمي يتطلب شيئاً من التوازن في خطة إعداد الرسالة المعلوماتية وإن كان الأمر صعباً

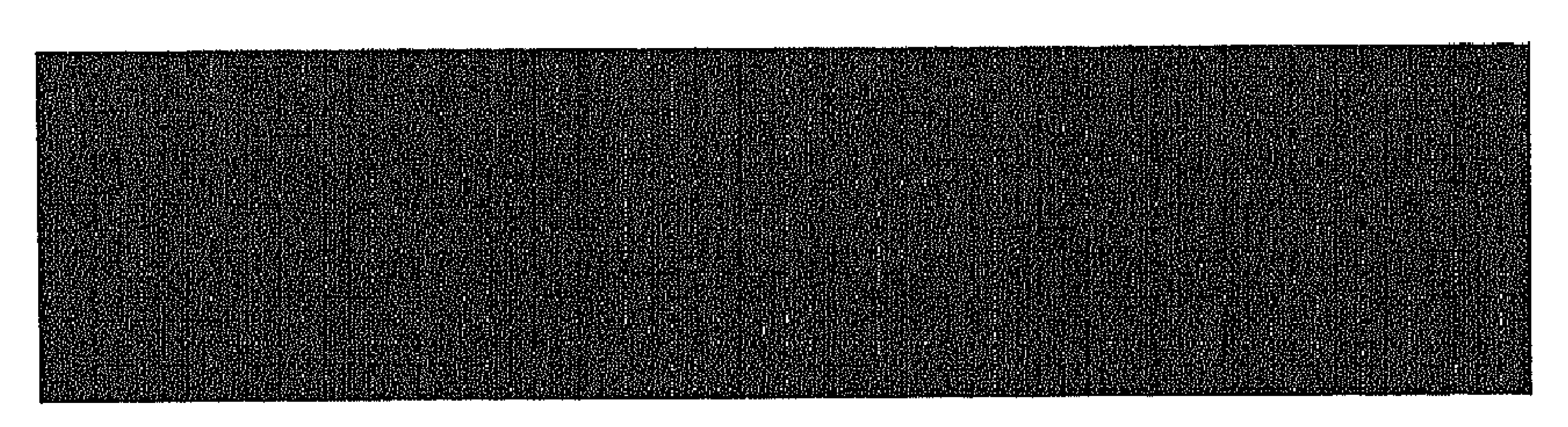
أحياناً ولكنه غير مستحيل على من يسعى إلى الربط بين عناصر مفهوم يحمل سمات الخصوصية والعالمية التي قد لا تخرج في بعض مفاهيمها وأدوات تطبيقها عن الفكر الإسلامي إذا ما علمنا أن للتربية الإسلامية مفاهيم ومعايير أساسية يبنى عليها المنهج الإعلامي . كما أنه يفترض أن يكون للرسالة قيماً ومبادئ نابعة من القيم والمبادئ الإسلامية وإدراكنا لهذه الحقائق التي ننتمي إليها ونتمثلها في حياتنا اليومية يقودنا إلى إدراكنا لأهمية النهوض بأسلوبنا المعرفي إلى جانب إدراكنا لدورنا في هذا المجتمع وأهمية التغيير والتطوير في خبراتنا وتوجهنا المعرفي.

وتعزيز إدراك الراغبين في التطوير يتمثل في مساعدتهم على إمدادهم بالأفكار والمعلومات والخبرات التي يحتاجون إليها في عملهم وتأدية مسئولياتهم وواجباتهم المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية أكثر . ولعل في الاتصال الفاعل ما يحقق ذلك لأنه عملية منظمة لتطبيق المعارف والأفكار والمفاهيم والحقائق العلمية، فهو من مقومات التنمية الاجتماعية وإحداث تغيرات سلوكية من المهارات والمعارف.

ولتحقيق الدور الفاعل للاتصال فإن الأمر يتطلب من مصمم الرسالة تطبيق مهارات التغلب على الصعوبات الاجتماعية والنفسية والعضوية والإدارية والتطبيقية، ويساعد التحليل الدقيق لعناصر الرسالة على الدخول إلى مواطن الضعف والعوائق التي قد تواجه المرسل. كما يساعد التحليل النفسي الاجتماعي للمتلقين على تذليل جميع الصعوبات التي تواجه عملية الاتصال. ومن العوامل النفسية التي يجب التأكد منها عند التطبيق عمليتا الإحساس والإدراك، لما لهما من دور فاعل في إدراك الاستجابة واكتساب السلوك، فالإحساس والإدراك عمليتان متزامنتان وعندما نحس من خلال الرسالة بمثير معين ينتقل هذا الإحساس عبر الجهاز العصبي إلى الدماغ الذي يقوم بدوره بالإدراك من خلال

حصر التفكير في هذا المثير (الفكرة) وإعطائه مفهوماً معيناً أو ربطه بأشياء أخرى لها مفهوم معين لدى الشخص.

إذاً يكتسب الفرد مضمونات الرسالة من المهارات والمعلومات والاتجاهات عن طريق الانتباه والإدراك والتذكر، وهذه العوامل يمكن تنميتها وتوظيفها لصالح العملية الاتصالية عندما تصمم وفق أسلوب النظم المبني على التسلسل المنطقي لمضمون الرسالة. ومن أهم هذه الإجراءات تحديد الهدف المراد الوصول إليه من خلال تلك المضمونات.



- الإحساس نشاط عصبي تقوم به الحواس الخمس عند استقبالها لمثير ما. ولها جانب فيزيائي خارجي، وجانب عضوي ويمثله نشاط العضو نفسه، ونفسي يتمثل في التفاعل الداخلي الذي يولد السلوك.

يؤدي الإحساس إلى عمليتي الانتقاء والاختيار وبذلك تحدث ردود الفعل المتمثلة في الانتباه.

- الانتباه: مرحلة تلي الإحساس وهي استجابة نفسية لمثير ما تنشط وفق مفهوم الانتقاء من بين عدة مثيرات، واختيار مثير بعينه دون الآخر، وفي عملية الاتصال يعد المتصل من أهم المثيرات في العملية اتصالية وتستكمل منظومة المثيرات بالمحتوى والوسائل، فالمثيرات مستويات تعتمد على قوة المثير وتركيزه، وانتظامه وتكراره والحاجة إليه. أما الانتباه فينقسم إلى أربعة أقسام:
- انتباه لا إرادي وهذا يحدث كثيراً، حيث إننا محاطون بكم هائل من المعلومات المرسلة سواء لفظية أو رمزية ومن ثمَّ فإن انتباهنا حصل دون تدخلنا.

- انتباه إرادي ولكنه غير مقصود بمعنى يتم تلقائيا فالفرد يوجه انتباهه إلى رسائل وينتقل بين عناصر الرسالة من عنصر إلى آخر دون حاجة إلى التعمق في تلك العناصر إلى مرحلة حفظها وتذكرها. وقد تكون هذه الحالة مساندة لإدراك موضوعات أخرى مستقبلية كأن يسهم الانتباه الثلاثي في زيادة إدراك مفاهيم أخرى لاحقة.
- انتباه إرادي فهو موجه ومقصود وانتقائي يلعب فيه الفرد دوراً رئيسياً حيث يوجه إرادته للبحث عن رسائل لافتة للانتباه بقصد التزود بالمعلومات التي تعزز إدراكه وهنا يكون للحاجة والدافعية دور.
- الانتباه الاستباقي: قد يجمع هذا الأسلوب للانتباه بين الانتباه التلقائي والانتباه الإرادي، بحيث يكون دور الحاجة إليه أقل من دور الفضول إستباقياً لعلم الفرد بشيء ما قد يتوقع أنه سوف يواجهه مستقبلاً فهو يعبر ما يوصل إلى إدراكه انتباهاً مسبقاً. وهذا يولد ما يسمى بالمواجهة النشطة للمعلومة عندما يقوم الفرد بأعمال معينة لمواجهة قضية ما قبل استفحالها أو صعوبتها وبشكل مباشر وفعال. كما تسهم في سعي الفرد إلى البحث عن المعلومات والمهارات والفهم الجيد للمواقف وتحسينها وصولاً إلى زوال القضية الأدائية التي واجهها.

إذا ما سلمنا أن الذكاء هو القدرة الفطرية المتمثلة في قدرة الأفراد على الاتصال واكتساب الخبرات والتكيف الاجتماعي. فإن الإدراك عملية بنائية لصيغ كاملة. والعقل البشري ينهج إلى تنظيم العناصر المتنافرة. وتصبح بذلك عملية اكتساب المفاهيم والمعارف والمهارات عملية تفكير وتعلم وذكاء مبنية على درجة الإدراك الحسي . يقول خير الله والكناني (1983م) إنّ التهيؤ العقلي للفرد من العوامل الذاتية للانتباه والإدراك، فمن خلاله ينتقي الفرد المثير ويركز عليه انتباهه. فمهما كانت العوامل الموضوعية للإدراك، فإن فهم علاقة الشكل بأرضيته أو مجرد الانتباه بشكل ما لن يتم إذا لم يكن الفرد مهيئاً عقلياً لذلك.

فالإنسان يدرك ما يريد إدراكه، فإذا كان لا يريد إدراك مثيرات معينة فإن إدراكه لها يكون صعباً إلا في مستويات مرتفعة من الإثارة التي يقوم بها مصمم الرسالة.

وفي المهارات الاتصالية المطلوبة تتجلى هذه الحقيقة في ثلاثة أوجه أولها أن تحديد درجة الاستجابة الإجرائية يتوقف على كفاءة عناصر الاتصال لأن المثيرات في الاتصال يفضل ان تكون إجرائية لتصبح الاستجابة إجرائية وهنا ترتفع مستويات إدراك المتلقي. أما الوجه الثاني للإدراك من خلال المثير فهي قدرة المتصل على إثارة المتلقي واستقطاب انتباهه وتبسيط إجراءات الاتصال له حتى يمكن أن يرقى بمستوى إدراكه إلى المستوى المطلوب لتحقيق الأهداف الاتصالية. والوجه الثالث والأخير النتائج والتغذية الراجعة حيث إن الدافعية تولد دافعية أخرى والطموح يولد طموحاً آخر ولا يتحقق ذلك إلا من خلال نتائج جيدة تعزز الموقف الاتصالي .

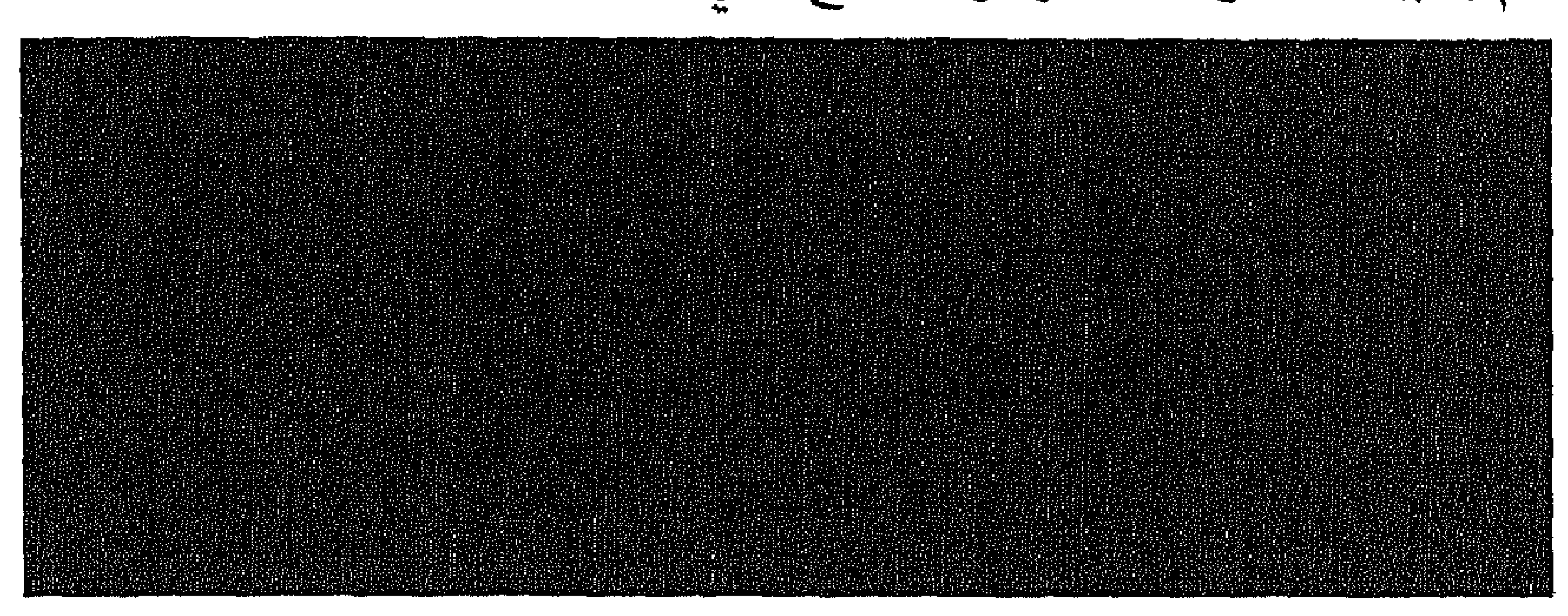
التواصل مع الذات

تتوقف مهارات الاتصال الشفهي على عدة عوامل تسهم في فعالية هذا النوع من الاتصال منها معرفة الموضوع المراد التحدث فيه والمعرفة تتضمن إدراك مضمونات الموضوع ومفرداته وهذا ما يولد الحماس والطلاقة لدى المتحدث، خاصة عندما يكرر هذه المهارة وتصبح مهارة ممارسة تتجاوز حواجز الرهبة من مواجهة الجمهور وتكسب المتحدث الثقة بالنفس.

المتحدث نفسه مطالب بأن يكون مقنعا بما ينقله من معلومات بالقدر الذي تتفق هذه المعلومات مع إرادته وتوجهاته وانفعالاته هذه المعايير تسهل على المتحدث النطق بصورة صحيحة وسريعة وتمكنه من تناول محاور الحديث باللغة البسيطة والمفردات المنظمة والمتسلسلة. كما تمكنه من القدرة على التحليل والعرض والتعبير. فهو أي المتحدث مطالب بعدم التلعثم أو التشنج أو الشرود الذهني الذي يعطل لديه القدرة على فهم المتلقين وأسلوب نقل الرسالة. ومقومات هذه المهارات فهم الموضوع بقراءته بتأني ومن ثم استظهار الموضوع من خلال تلخيصه في نقاط محددة ومن ثم الارتجال بأسلوب لغوي وحيوي. وقد يحتاج المتحدث رغم ارتجاله للموضوع بعض الأدوات مثل الأمثلة والتمارين التي تربط المتلقي بواقع الموضوع، كذلك قد نستعين ببعض الرسوم خاصة في الموضوعات الإحصائية.

وفي الأسلوب الارتجالي في الاتصال اللفظي يلجأ المتحدث الجيد إلى توظيف لغة الجسد أو لغة الإشارة، فحركة اليدين والعينين والشفتين، والتحرك الكامل أمام المتلقين مدعاة إلى شد انتباههم ومن ثم متابعتهم للحديث، وهذه المهارات يتمتع بها البعض بشكل فطري والبعض الآخر يحتاج إلى التمرن عليها وفي كلتا الحالتين يجب أن لا تكون لغة الإشارة والجسد متكلفة أو في غير موضعها البياني من خلال الموضوع، فأغلب المتلقين يفضلون البيانات الجديدة

المعززة بأدوات تفسيرها والمصادر والتفسيرات التي تؤيد توجهاتهم أكثر من اهتمامهم بالبيانات أو المصادر أو النتائج التي تخالف ذلك.



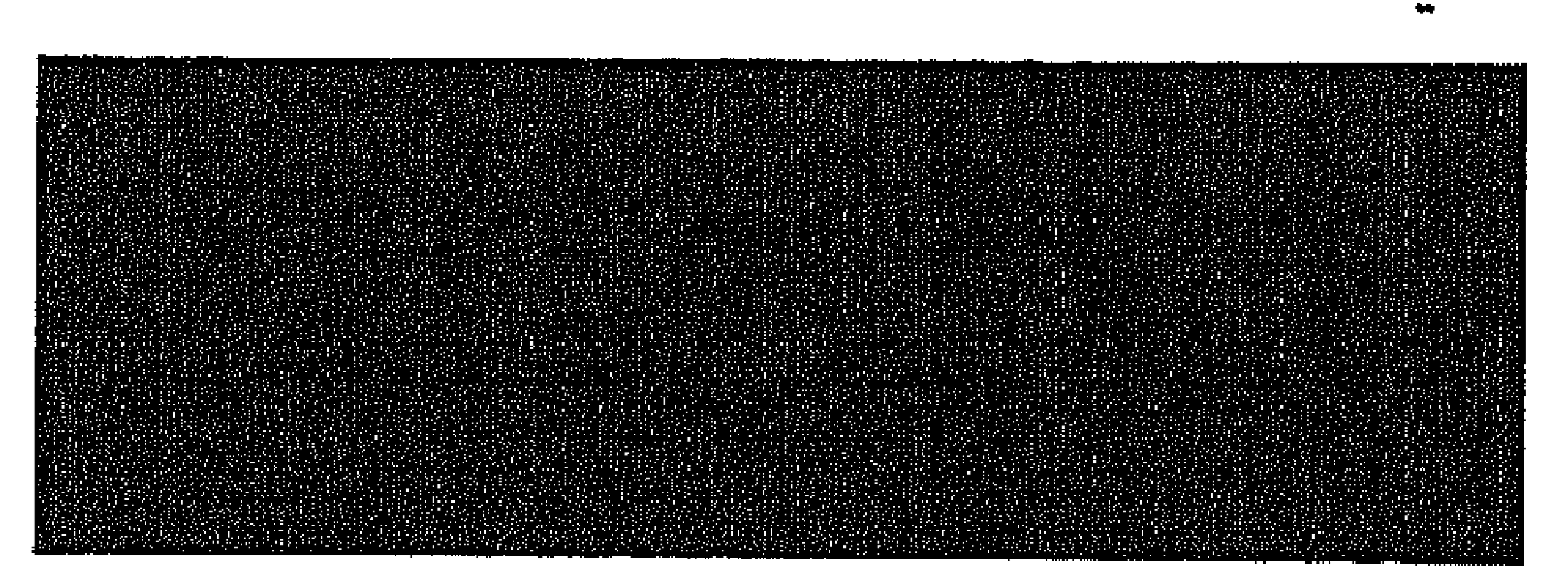
مقومات مهارة الإلقاء

حديث بطريقة سليمة وبمخارج حروف صحيحة وبلغة شارحة.

- وضوح في الصوت العرض والتعبير.
- براعة في التحكم بنبرات الصوت والوقفات.
- قدرة على رصد ردود الفعل وتحليلها وابتكار البدائل.
- تقبل النقد والسيطرة على الانفعال.
- الإنصات الجيد للأسئلة والإجابة عليها في حدود المعلومات التي ينقلها.
- تأكيد ذاتك عن طريق التعبير عن النفس وعن مشاعرك وإرادتك بثقة. علي سبيل المثال إبداء رأيك فيما تؤيد وفيما تعارض وفيما تحب وفيما تكره.
- لتكون متصلاً ماهراً عليك أن تبدأ بالإدراك والتعلم والسيطرة على مهارات الاتصال الداخلي أي الاتصال بالذات.
- إدراك أن العنصر الرئيس للاتصال الفعال كسب المصداقية والثقة لدى الآخرين.

من مقومات التواصل مع الذات إدراك عناصر تشكيل السلوك المتمثلة في الطلاقة الفكرية والقدرة على صياغة المفاهيم وسرعة البديهة وسهولة التكيف

مع المواقف وتحمل المسئولية والقدرة على نقد الذات وتكتسب هذه العناصر عن طريق تبادل المعلومات والخبرات، وإمكانية تحليلها وتفسيرها وتخزينها وسهولة انسيابها عند مواقف محددة. فالمتلقي لا يعرف الباطن إنما يعتمد على الظاهر ويحكم من خلاله ولو أن المتصل حاول أن يتعرف على ذاته وميوله واتجاهاته مع محاولة صقلها والارتقاء بها لكان أكثر وضوحاً لذاته ومجتمعه. أما غياب الثقة والاحترام المصاحبة لحب الغلبة والبحث فيما يعززها فهو من معوقات إدراك الفرد لذاته فيصبح معجباً بنفسه ومتعالياً فاقد للحكمة التي تسهم في معرفة الآخر، ويسعى بكل جهد لاختلاق الخلاف الذي يحقق له غرضاً ذاتياً أو رغبة في التظاهر بقيم لا يعي معناها.



إن من نتائج التواصل الجيد مع الذات تحقيق:

1- الاهتمام بالآخرين
2- القناعة الشخصية بأهمية المتلقي واحترامه
3- الإنصات الجيد للآخر والاهتمام بطرحه
4- تبادل انطباعات المحبة والحميمية مع الجميع
5- التعاون مع الآخرين في حدود المقدرة
6- الابتعاد عن التلون والتظاهر بالمعرفة والادعاء بما ليس لديه
7- الابتعاد عن التكلف بالكلام وبالسلوك
8- الابتعاد عن الإلحاح في طلب الحاجة وإحراج الآخر
9- التمكن من إدارة الوقت والمحافظة على المواعيد
10- التحلي بالتواضع فهو يرفع القدر ويعزز الثقة بالنفس

والشخص الذي يهتم بذاته ويتواصل معها في علاقاته مع الآخرين تتولد لديه:

1- الجرأة والثقة بالنفس
2- التحدث بثقة ووضوح
3- التعامل مع الآخرين بلباقة واهتمام
4- قدرة على التصرف بسرعة وحماس
5- تقدير الآراء والأفكار التي يتلقاها من الآخر
6- التفاؤل وتقديم الشكر والثناء وإشعار المتلقي أنه ترك لديه انطباعاً جيداً.

وفي المضمونات الشخصية للفرد الذي يجيد الاتصال مع ذاته العضوية مع الصدق في المقال فهو في الغالب شخص واثق من قدراته مع احترامه لقدرات الآخرين ومحاولة البحث في كفاءة قدراته من خلال قدراتهم حيث يراهم في مستوى قدراته وإمكاناته.

وفي الجانب السلبي للتواصل مع الذات قد يشعر المرء بأنه أقل من الآخرين وهذا ينعكس على سلوكه فيبدو مرتبكاً لايتحمل المسئولية ويتبع في آرائه وقدراته آراء وقدرات الآخرين وهو بذلك غير واضح مع نفسه ومع الآخر. وغالباً تكون هذه الشخصية محبطة لا تجرؤ على اتخاذ أي قرار بذاتها ومن ثم تفقد هذه الشخصية المبادرة وإيجاد الحلول للمواقف التي تواجهها.

في جانب آخر التواصل مع الذات شعور الفرد بتفوقه مما يؤدي إلى الاعتداد بنفسه والحديث عنها في طرحه ورسائله وقد يؤدي ذلك إلى سلوك غير مرغوب مثل العنف وعدم الاهتمام بمن حوله رغم أن النجاح في الحياة والسيطرة على الانفعال هو قدرتنا على تحسين تواصلنا مع الآخرين ولن يأتي هذا إلا إذا أحسنا تواصلنا مع ذاتنا. فعلى الفرد التحكم في انفعالاته ووضع معايير عالية أثناء

التعامل مع الآخرين وأن تكون نظرته للحياة نظرة تفاؤل وللآخرين نظرة تقدير ومحبة.

صفات حسن الخلق

حسن الخلق كثير الحياء، قليل الأذى، كثير الإصلاح، صادق اللسان، قليل الكلام كثير العمل، قليل الزلل، بر وصول، وقور صبور، شكور راض، عفيف لا تكون لعانا ولا سبابا، ولا نماما ولا مغتابا، ولا عجولاً ولا حقوداً ولا بخيلاً ولا حسوداً، بشوش، يحب في الله، ويبغض في الله، يرضى في الله، ويغضب في الله، فهذا هو حسن الخلق.

عندما يتمكن المتصل من الاتصال الفعال بذاته فإنه سوف يدرك أن:

- التفكير الإيجابي هو الشرط اللازم لكل جهد ناجح لتحقيق الذات.
- نحن كبشر محاطون في تفكيرنا بالعديد من الأفكار، والآراء والتجارب، والنظريات التي تجسد مفهوم السلوك السلبي والسلوك الإيجابي مع الآخرين.
- قد نكون سلبيين لو سلمنا أمرنا إلى كل ما يحيط بنا لأننا بذلك سوف نحيط تفكيرنا بسياج من أفكار غيرنا. ونكون إيجابيين لو سخرنا المعرفة في ممارساتنا المهنية.
- من البديهي أن يتم التوجه نحو تنمية الفكر البشري الذي يهدف إلى تطوير المجتمع وإكسابه الخبرات العلمية والعملية ومهارات التفكير العلمي الناقد للسلوك السلبي.
- أهمية مقومات القدرة على تسخير المعرفة واستغلال إمكانات التداخل والترابط المعرفي في محاولة التعامل مع الآخرين.
- التفكير العلمي المتسم بالواقعية والبعد عن الخيال يجعل العلاقات الإنسانية أكثر قبولاً وما تفرزه من أثر اتصالي أكثر واقعية.

يجب احترام الآخر والتعامل معه وفق المعايير الإنسانية التي كرمه الله بها.

ظلت المبادئ النفسية المرتبطة بالاتصال بالذات قائمة على مر السنين باعتبارها عوامل مؤثرة وصحيحة وسارية المفعول ولكن ما الذي يعزز الدور المعرفي والمهاري لهذه المبادئ وقبولها؟ وللإجابة على هذا السؤال لابد من العودة إلى معايير ومفاهيم الاتصال بعامة والاتصال بالذات بخاصة أو بتحديد أكثر إلى المعايير العملية للاتصال وإن تأكيد مفعول هذه المبادئ لأي نوع من الاتصال لا يتوقف على ملاءمتها وحسن اختيار وتوظيفها فحسب، بل هناك عوامل نفسية لابد من أخذها في الحسبان رغم أنه لا يوجد رؤية مشتركة بين العلماء حول النظرية النفسية . فما يلزم معرفته حول الاتصال بالذات أكثر بكثير مما تتضمنه هذه المبادئ الأساسية، ولقد كان السبيل للوصول إلى تحقيق مفهوم تحليلي للاتصال بالذات هو دراسات الذات البشرية المتعلقة بالإدراك، والتي يشملها علم النفس، ونظرية معالجة المعلومات والأبحاث حول العمليات الإدراكية المعرفية والمهارية التي أسهم ويسهم فيها علماء النفس وكذلك البنية الشخصية المختلفة في الأنا والأنا الأعلى وتفاعلها مع البيئة.

وإن المفاهيم النظرية الحديثة في عملية الاتصال تشير إلى أن هناك مجموعة من العمليات التي تؤدي وظيفة نقل الأثر الاتصالي، حيث ترى أنه ما دام ان المتلقي تلقي مثيرا آتيا من مصادر خارجية، فإنه يحوله إلى أنماط معرفية ومهارية وفق وضعه ومعاييره النفسية.

وهذه المهارات وغيرها من المهارات الأخرى المتعلقة بخصائص مهنيه معينة تطبق بنجاح تام بدعم من الوظائف الفكرية للإنسان. وأبرز الروابط الفكرية العوامل النفسية التي أكدها علماء النفس الذين يرون في التوافق الفكري والنفسي نظاما لمعالجة الرموز ويستخلصون التماثل بين عمليات الإدراك الإنساني.وعلى مدى سنوات عديدة كرس عدد كبير من الباحثين مجوداتهم حول تناول مشكلة الذكاء والإدراك و الانفعال.وبناء على ذلك كانت الخطوة المنطقية البدهية لدى بعض الباحثين هي البدء باستخدام وسيلة لبث عمليات

فكرية إنسانية والتحقيق في احتمالات السلوك الإنساني الفعلي خلال إيضاح أن هذه الفكرة قادرة على المشكلات.

إحدى أهم مجموعات الأفكار النظرية التي تعد أساسية للآراء الحديثة عن الاتصال بالذات هي تلك التي تتعلق بالبيئة التي تحدث فيها معالجة المعلومات، والتي مؤداها أن هناك العديد مما يطلق عليه تكافؤ المعلومات التي تمثل مراحل المعالجة التي لا بد أن يفترض أنها تتخلل بين مدخلات مثيرات الحواس ومخرجات الأداء الإنساني وهذه المدخلات التي تدخل الجهاز الإدراكي الإنساني في الواقع هي تدخل الذاكرة الإنسانية سواء أكانت ذاكرة قصر المدى أو ذاكرة طول المدى وتنعكس في موقف ما كملامح للاتصال بالذات.

ارتبط الاتصال بالذات بالعوامل النفسية التي يسيطر على محدداته وارتباطاته بالمؤثر الخارجي، وهنا تتفاوت الانطباعات والآراء ووجهات النظر وقد تصتدم بالحقائق والمفاهيم أو توافقها وتعززها

الخصائص النفسية والاتصال بالذات

تتشكل السمات الشخصية للمتصل وفق عوامل اجتماعية ونفسية وعضوية، وللحضارة والثقافة والقيم الاجتماعية دور في تكوين الشخصية.وقد تؤدي هذه العوامل إلى بعض الاضطرابات النفسية نتيجة عدم الاستقرار النفسي في خضم تلك العوامل، نتيجة نوع الاستجابة العصبية للمتغيرات الاجتماعية مما ينتج عنه العديد من الاضطرابات العصبية التي قد تؤثر في رغبة الفرد في الرقي بأدائه إلى مستوى المتطلبات الاجتماعية .

وقد ذكر أستاذ الطب النفسي أحمد عكاشة أنه توجد بعض الحاجات الخاصة بكل فرد يجب إرضاؤها. إلا فسيكون كبتها أو إخفاؤها عاملاً لإضعاف مكانته، ومن ثم تعرضه للأمراض النفسية،وهي حاجات جسمية

وانفعالية وروحية أو فكرية، ويشير كذالك إلى الصفات المميزة لمن استطاعوا الاتصال بذاتهم التي وصفها ماسلو (1967) وهي:

- يدرك الحقيقة بكفاءة، ويستطيع تحمل التأرجح بين الشك واليقين .
- يتقبل ذاته والآخرين كما هم .
- يكون تلقائياً في تفكيره و سلوكه.
- يركز اهتمامه على المشاكل أكثر من تركيزه على ذاته .
- يتحلى بملكة السخرية والفكاهة .
- يكون مبدعاً وخلاقاً.
- يقاوم الشكل الحضاري الدخيل، ولكن لا يعني ذلك التحفظ والتزمت
- يهتم بسعادة الإنسان والبشرية .
- يكون قادراً على التقدير العميق للتجارب الأساسية في الحياة.
- يقيم علاقات مسبقة مع القلة، وليس مع الكم من الناس.
- ينظر إلى الحياة بنظرة موضوعية.

من يتسم بهذه السمات قد لا يشكل عائقاً ذا شأن في اتصال بالذات. لكون استعداداته منطلقة من مبادئ تحقيق ذاته، ولكن هناك أنواع من الاضطرابات التي قد تحد من إمكانات المتدرب في تحقيق هدفه التدريبي ومنها.

القلق: شعور غامض ينتاب الفرد نتيجة عوامل نفسيةٍ اجتماعية وهو نتيجة اضطراب عصبي لا إرادي وقد يكون أولياً أو ثانوياً، وتتولد عن القلق بعض الأمراض النفسية مثل الاضطرابات العصابية مثل الاكتئاب والتوهم أو اضطرابات ذهانية وتمثلها المخاوف التي تنتاب الفرد القلق. وهذا ما يبرهن بأن الإنسان لدية الاستعداد الوراثي للقلق النفسي حيث يظهر عندما يتعرض إلى المؤثرات الاجتماعية أو الاقتصادية وغيرها. وهو مكون أساسي في ديناميكية الاتصال بالذات.

من أهم أعراض القلق النفسي الخوف، والتوتر العصبي وعدم القدرة على التركيز .و يؤدي الخوف الناتج عن القلق إلى تجنب بعض المواقف خوفاً من ملاحظة الآخرين أو النقد كضرب من ضروب الرهاب الاجتماعي الذي قد يؤدي إلى عزوف المتدرب عن المتصل عن التفاعل مع مجتمعه بفعالية.

الخوف: الخوف سمة فطرية تتفاوت درجتها بين الأشخاص تتفاوت في مصادرها ودرجة التعامل مع كل مصدر من مصادر الخوف. وقد يكون الخوف مبرر بأن بعض مصادر الخوف مقلقة للسواد الأعظم من الناس وهذا قد يكون قلقاً رهابياً مؤقتاً، وهناك أنواع من الخوف لا يستطيع الفرد التحكم فيه وقد يكون مرتبطاً بأشياء داخلية يعبر عنها الفرد بتصرفات ظاهرة كالإجهاد وسرعة ضربات القلب، وارتجاف الأطراف . وجميعها ضرب من ضروب الاتصال بالذات. يقول أحمد عكاشة "إن استجابة الخوف هي حيلة دفاعية لا شعورية، يحاول الفرد في أثنائها عزل القلق الناشئ عن فكرة أو موضوع أو موقف معين في حياته اليومية، وتحويله لفكرة أو موضوع أو موقف رمزي، ليس له علاقة مباشرة بالسبب الأصلي" والمخاوف التي تنتاب الفرد عبارة عن قلق بنائي تتراكم فيه المواقف إذا ما استرسل في مخاوفه وفي محاولته عزل القلق البنائي في نشاطه اليومي وتحويله لموقف رمزي لا علاقة له بالسبب الأصلي عائقاً ذهنياً. فالخوف من مقارنته بالآخرين يؤدي إلى تجنبه للمواقف التي يجمع عليها افراد المجتمع فهو بذلك يقيم نفسه ويضعها في مستوى أقل من المجموعة ويخاف النقد مما يحد من إتقانه للمهارات التي يتطلبها إتقان الاتصال بمحيطه الخارجي

الوسواس القهري: هناك أحياناً حالات نفسية تصنف ضمن الأمراض العصابية. والوسواس القهري أحد هذه الحالات النفسية وهي عبارة عن مخاوف قهرية يواكبها قلق شديد ومعاناة فكرية رغم أن الفرد يحاول في الغالب مقاومة هذا الوسواس الايجابية لتحقيق التقدم المنطقي وعدم اكتمالها يعد عائقاً من عوائق تقدمه العملية اتصالية، في حين أن النظام والرؤية وضبط المواعيد والدقة

في كل الأعمال والاهتمام بالتفصيلات والثبات في المواقف الشديدة من أهم مقومات الاتصال بالذات لذا فالشخصية الوسواسة تمتلك الجانب الإيجابي والجانب السلبي وهذا قد يشكل اضطراباً نفسياً يؤدي إلى الحد من كفاءة الاتصال بالذات لدى صاحب الشخصية الوسواسة رغم أن ذكاءه في الغالب فوق المتوسط.

الفصام: يصنف الفصام ضمن الأمراض الذهنية لكونه يتعلق بالاضطرابات الفكرية والوجدانية والإدراكية ومن ثم السلوك. ورغم أن مثل هذه الحالات نادراً ما نواجهها إلا أن علاقتها بالجوانب الذهنية المتعلقة بالاتصال بالذات تدعونا إلى إيرادها هنا، خاصة وأن الأهداف الإجرائية التي نسعى إلى تحقيقها من جراء الاتصال ترتبط بالمعرفة والمهارات والاتجاهات وجميعها ترتبط بالفصام.

اضطرابات المزاج: يقصد بها ضرب من ضروب الاضطرابات الوجدانية . فالفرد يتمثل أكثر من سلوك وتفكير وإدراك في فترات متعددة وظروف متباينة. فهو أي الفرد قد يكون محيط الاكتئاب والقلق، أو مع اتجاه الفرح والسعادة ولكل حالة أعراض وسلوك قد تؤثر في مستوى اتصاله بذاته. فقد يكون أحيانا متوتراً لا يستطيع التركيز، وقد يكون قلقاً ينظر إلى النتائج دون السعي وراء الأسباب، وقد يكون مبتهجاً قادراً على الإصغاء والتحليل والحفظ والاسترجاع. وهذه المزاجية من العوامل المحمودة أحياناً إلا أن الصراع قد يؤدي إلى عزلة اجتماعية ومعاناة عقلية وفكرية، ورغم أن وجود حالة الوسواس عادة محمودة لدورها في تحقيق الذات "لكن التمادي بها يكون نتيجة عكسية لكون صاحب الوسواس القهري يحاول تطبيق مثاليات على الآخرين مما يحدث الفجوة بينهم" .

يقول أحمد عكاشة "يظهر اضطراب الوسواس القهري عادة في الشخصية الوسواسة التي تتميز بالصلابة وعدم المرونة، وصعوبة التكيف والتأقلم للظواهر

المختلفة مع حب النظام والروتين وضبط المواعيد، والدقة في كل الأعمال والاهتمام بالتفصيلات والثبات في المواقف الشديدة ".

وفي المقولة السابقة جانبان يتناقضان في إسقاطنا لهذا التعريف على العملية الاتصالية فالصلابة وعدم المرونة وصعوبة التكيف والتأقلم للظواهر المختلفة متناقضة أحياناً مع متطلبات تحقيق الاتصال الايجابي بالذات. فهي كمدخلات قد تحد من تقدم الشخص صاحب الشخصية الوسواسة لكون التكيف والتأقلم والمرونة من الجوانب المهمة في معرفة الوضع العام في البيئة؛ لأنها كمدخل معنوي من مدخلات العملية االاتصالية ترتبط من الناحية الموضوعية بالإجراءات العملية في مرحلة التنفيذ ومن ثم قد تعزز من كفاءة تلك العملية أو تحد منها.

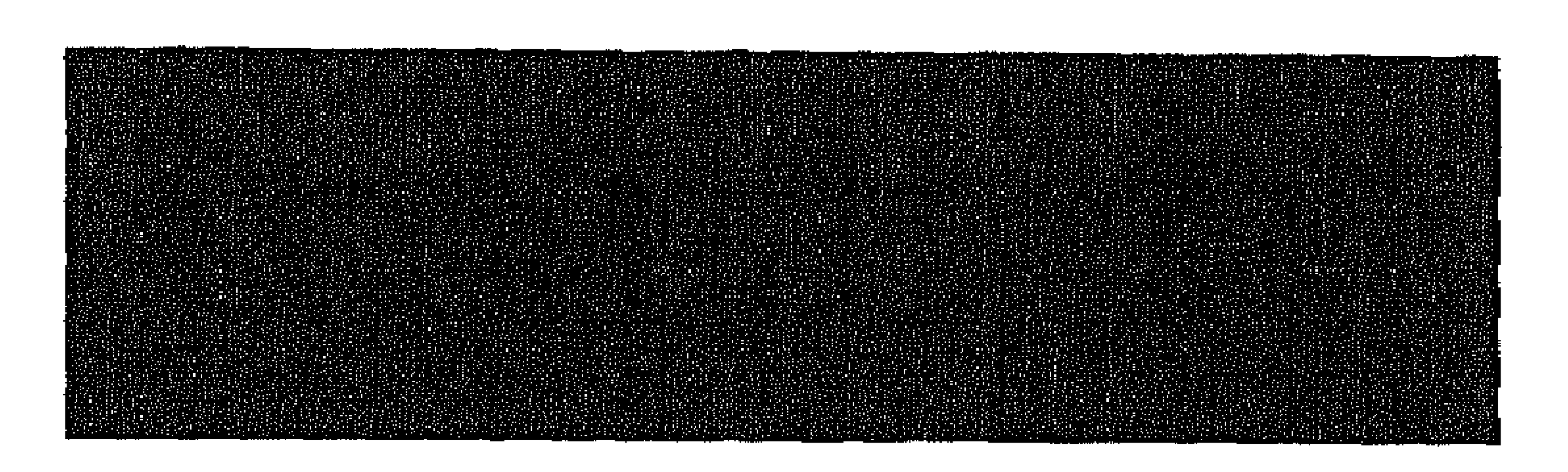
الاضطرابات العقلية العضوية: بسبب كون الدماغ عضواً قابلاً للتكيف مع القدرات والظواهر الفكرية فإن التفكير كذلك متغير ويرقى بصاحبه إلى مستويات فكرية عليا. وفي الجانب الآخر كذلك فإن العديد من الاضطرابات العقلية تحدث نتيجة هذا التكيف ولكن الاضطرابات العقلية العضوية غالباً ما تحدث نتيجة مرض دماغي وتوصف بأنها اضطرابات الوظائف المعرفية العليا مثل الذاكرة والذهن والتعلم والانتباه.

وأسباب الاضطرابات العقلية العضوية أمراض عضوية عديدة لسنا بصدد استعراضها هنا، ولكن نوردها لعلاقتها بالاتصال بالذات حيث المصاب بهذه الاضطرابات يصعب مقارنته بالأسوياء لكونه بحاجة إلى جهد ووقت مضاعف يتمكين من عملية اتصاله بذاته، ولتعدد أنواع الاضطرابات العقلية التي قد يكون من أسبابها تعاطي المخدرات أو التعرض لمذيبات طيارة معينة أو عضوية ونفسية وراثية، فإن أساليب التعامل مع هذه الفئات تتعدد بتعدد الأسباب والمؤثرات.

القدرات الذهنية: ترتبط القدرات الذهنية بتراكيب ذهنية نمطية ذات خصائص تنظيمية ترتبط بالخبرات السابقة، قوة الانتباه والذاكرة، وما يتلقاه

الفـرد مـن معلومـات ومعـارف ومهـارات. فالمعلومـات الـتي يـدركها الفـرد تـرتبط كفاءتهـا بمـا لـدى الفـرد مـن خبرات سـابقة وقـدرة علـى توجيـه حواسـه لمدخلات المـدارك. وحيـث إن هـذه الخصـائص تتفـاوت بـين الأفـراد فـإن السـاعي إلى نقـل المفاهيم والمهارات يجب أن يعي هذا الاختلاف وإن التذكر مرتبط بدرجة الانتباه. وفي هذه الحالة يمكن نقل المعلومة والمهارة بصورة متسقة وذات ارتباط موضوعي ووظيفي وربطها بخبرات سابقة للمتصل أو بواقعية وبما يتوقعه من هذا الإجراء.

كما أن تنظيم المعلومات والمفاهيم والمهارات وجعلها في سياقها التنظيمي الملائم لمدارك الأفراد مدعاة إلى قدرتهم على الاستدلال، فالقدرات الأولية تعزز أو تلغى وفق ما يرد من معلومات جديدة وتعزيزها وفق ما يرد من معلومات جديدة يتطلب التكيف معها.



وهذه القدرات الذهنية مرتبطة كذلك على مدى قدرة الفرد في الحصول على نتائج ذات مغزى جراء اتصاله بذاته، والحصول على النتائج يعني تثبيت أنماط جديدة من التفكير الذي سوف يعود إلى سلوكيات جديدة والوصول إلى هذا المستوى من القدرات الذهنية يبدأ باستنباط الاستجابات وتزويد الذاكرة بمعلومات وصور تعزز التغييرات المرغوبة. من جهة أخرى فإن تخفيف الضغط النفسي عامل مهم في القدرة الذهنية . إنَّ التخلص من الضغط النفسي في بيئة مليئة بالتفاؤل بمستقبل أفضل تعد حالة ذهنية متبدلة مفعمة بالسعادة وبذل الجهد والتفكير الإيجابي، وعندما يمارس الفرد استخدام موقف منفتح على التأثيرات الخارجية سوف يكون بحالة ذهنية يتجاهل خلالها القلق المعوق للأداء الجيد.

الاتجاه: ينتاب الفرد عاملان رئيسيان يحددان اتجاهه إما منطوياً أو منبسطاً. والمنطوي ملتف نحو ذاته فهو في الغالب منعزل ولا يثق بالعديد من المتغيرات ويميل إلى ذاته بعيداً عن التفاعل الاجتماعي، وقد يلاحظ هذه الحالة على بعض الأفراد عندما يجدون أنفسهم بحاجة إلى أسلوب يخفف من خلاله حدة الانطواء والانكفاف حول الذات وعدم الرغبة نحو الدمج الاجتماعي.

نوع آخر يمثل الاتجاه هم المنبسطون ولهم من السلوك ما يخالف المنطوين، حيث إن توجههم في الغالب نحو العالم الخارجي ولديهم جزء معقول من الموضوعية في السلوك . فهم اجتماعيون بطبعهم ولديهم ثقة بأنفسهم. ويتصلون بذاتهم وبالآخرين وبمتطلبات احتياجاتهم بالتفكير والإحساس والحدس وهذه من أهم مقومات نجاح العملية الاتصالية حيث تتيح للفرد فرصة التفكير العقلاني والرغبة في البحث والاستكشاف ومن خلالهم يمكن تحقيق النمط الاستنباطي.

الذكاء: الذكاء من أهم عوامل الاتصال بالذات الذكاء الذي يحقق للفرد احتياجاته الخاصة وقدرته على التفاعل الاجتماعي، ومن مقومات التفاعل الاجتماعي الخبرة التي تضع الفرد في احد محددات الخريطة الاجتماعية لذا فإن الذكاء قد يكون مجرد أو ميكانيكياً أو اجتماعياً. والمفهوم الفلسفي للذكاء بأنه نشاط عقلي يسهم في التأمل والانفعال والنشاط العقلي يوجه الإدارة والرغبة . ويؤكد العلماء أن الذكاء الاجتماعي هو الطريق للنجاح وبقدر درجة الذكاء يحقق النجاح في المهام والتفاعلات الاجتماعية.

ولقد تعددت تعريفات الذكاء واختلفت باختلاف توجيهات كل عالم، وفي الاتصال بالذات، ربط الذكاء بالقيدرة على التعلم حيث ربط "بينه" بين درجات الذكاء والقدرة على الاتصال، وأشار إلى أن هناك علاقة طردية بين درجة الذكاء والاتصال التفاعلي. وهنا يمكن أن نطلق التعريف الإجرائي للذكاء بأنه

القدرة على إدراك الحقائق والمفاهيم والمهارات المهنية وتطبيقها بنسبة عالية من الأداء . ومبرر هذا التعريف الإجرائي كون الذكاء يقاس بنتائجه.

وما دام الذكاء مرتبطاً بالقدرات العقلية مثل الاستدلال والتذكر والإدراك وغيرها من القدرات مثل قدرات التفكير الإنتاجي وقدرات التفكير التقويمي، بأنه يمكن العودة إلى العمليات الخمس عند جيلفورد كما أوردها خليل معوض في كتابه القدرات العقلية وهي كما يلي:

1- قدرات التفكير الإدراكي.

2- قدرات التفكير التقاربي.

3- قدرات التفكير التباعدي.

4- قدرات التفكير التقويمي

5-قدرات التذكر

جميع تلك القدرات ترتبط بتجاهات الأفراد واستعداداتهم وميولهم حيث خلق الله الإنسان وكرمه وجعله خليفته في الأرض. وجعل سبحانه وتعالى أمر الإنسان بيده، منحه العقل تمييزاً عن باقي مخلوقاته.وبالعقل الإنسان مطالب بالتفكير ووضع الإسلام أسس ومقومات النجاح وترك للإنسان اختيار أفضلها وفقاً لميوله، واتجاهاته وقدراته ومواهبه، وخلق الناس درجات لحكمة إلهية أرادها الله سبحانه وتعالى لتستقيم الحياة ويتكامل المجتمع.

لذا فقدرات الإنسان الشخصية ومواهبه الذاتية المصقولة بالعلم والمعرفة تحدد شخصيته ودوره الاجتماعي، ويتنامى هذا الدور إلى أعلى درجة من الكفاءة عندما يتاح للفرد قدر من الحرية في اختيار دوره الاجتماعي بناء على رغبته وقدراته.

أهمية التفكير في إعداد الرسالة

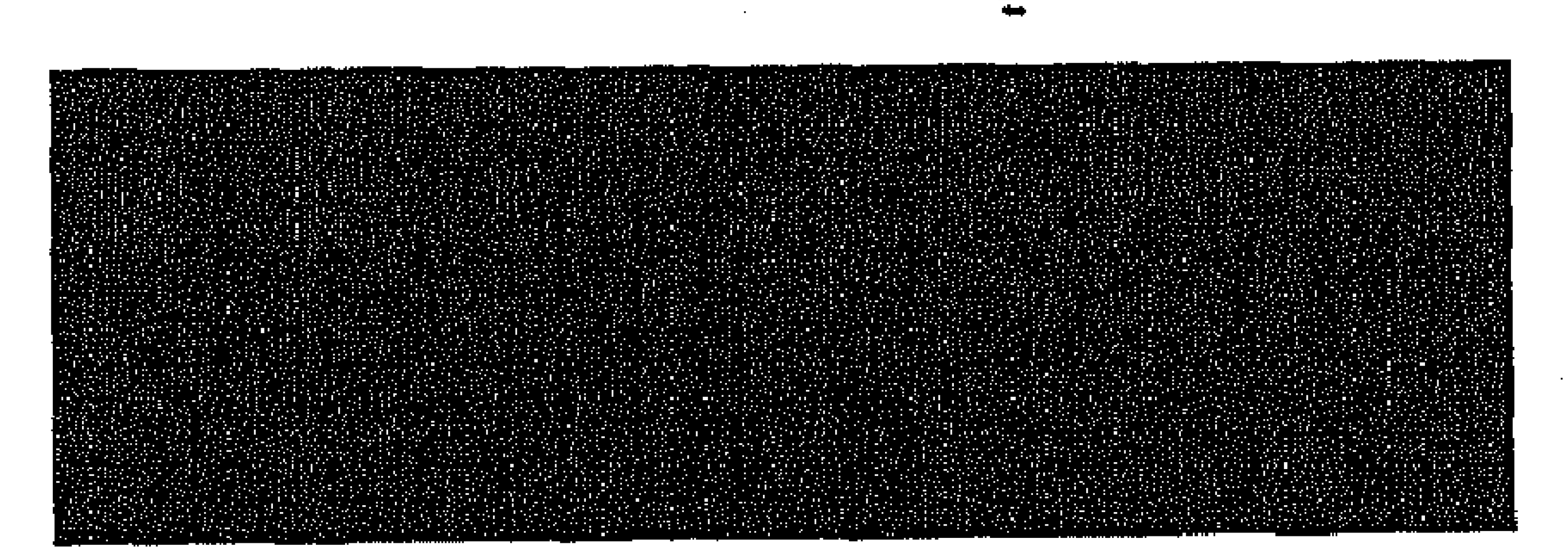
عندما نستقبل فكرة معينة فنحن نتيح لهذه الفكرة مساحة في تفكيرنا بصرف النظر عن قوة الفكرة أو ضعفها وتبقى معتقداتنا وأفكارنا وآراؤنا محطات لتقييم هذه الفكرة وفلسفتها وفق مخزوننا الفكري، قد نقبل بالفكرة وقد نرفضها وقد تفرض علينا، أي كانت الحالة التي تسكن فيها الفكرة أذهاننا يجب أن نتجاوز في تفكيرنا مخزوننا الفكري ونتحول من التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي بل إلى التفكير الصحيح الذي يقوم على الحقيقة لا على الوهم وينبع من الوعي بحقيقة أو واقع الموقف. حتى نستطيع استيعاب جميع أو معظم الأفكار بغض النظر عن طبيعتها السلبية والإيجابية ينبغي العمل على تنمية مخزوننا الفكري بالمفاهيم والحقائق والخبرات حتى تزيد قدرتنا على الإبداع فنحن قادرون على الابتكار والإبداع والانتقال في تفكيرنا من خلال ثلاثة أبعاد تبدأ بالانفعال والعواطف ثم تحول إلى صور ثم تصنف الصور إلى كلمات وبهذه الطريقة يكون هناك حوار ذاتي يحدث تراكماً لجميع الأفكار التي تمزج بمهارة مع عناصر أخرى لتولد الرسالة من هذه العناصر.

1- الذكاء ومقوماته وأساليب تعزيزه
2- إدراك مفهوم الاتصال ومواقفه
3- توظيف المناهج والقيم الاجتماعية
4- معرفة الطرق البنائية والتابعية في إعداد الرسالة
5- تحديد المعارف والمهارات والاتجاهات المطلوبة
6- تكوين الأفكار والاستدلال عليها بعملية معرفية
7- توضيح العلاقة بين العناصر والمستويات المختلفة لعملية التفكير وإقامة العلاقات السببية.
8- ربط الخصائص المعرفية بغير المعرفية

9- توظيف مهارات التفكير الأساسية لتعزيز المعرفة بالمفاضلة بين البدائل.

10- توظيف مهارة التفكير لتطوير أفكار جديدة ترتبط بالإدراك

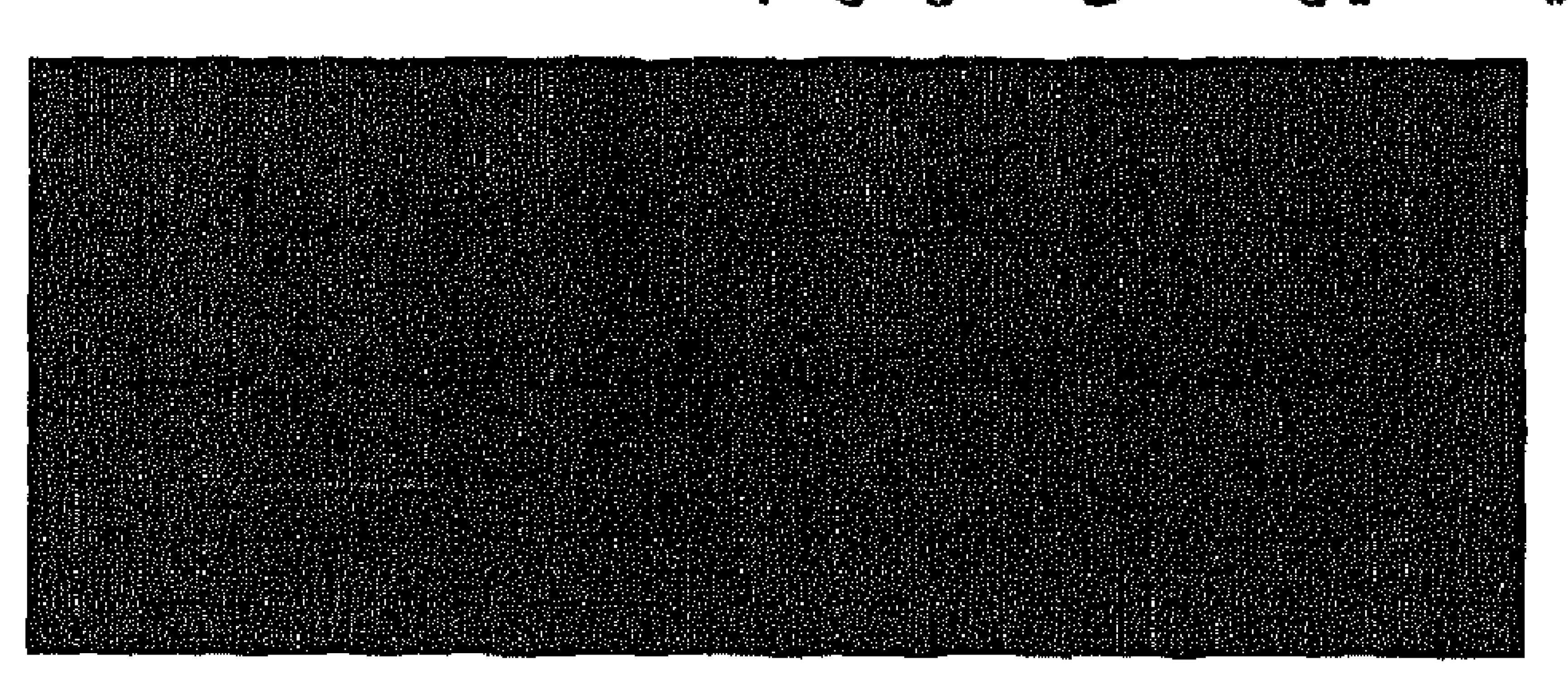
إن اشتراك الفرد في جماعة أو منظمة أو حوار يحتاج إلى استخدام العديد من الرموز والأنماط الاتصالية المتعارف عليها. إن عملية توافق قدرات دافعية المتصل مع متطلبات الاتصال الفعال تعد مطلباً ضرورياً أو أساسياً لتحقيق مستوى من التفاعل مع الآخر أو الآخرين . والتفكير الإيجابي يتطلب قدرة على التكيف نفسياً واجتماعياً مع المتلقي والمتلقين، بمعنى آخر يتطلب من الفرد المتصل التكيف مع الوظيفة الأساسية للاتصال أكثر من مما يتطلب المشاركة في تكوينها. وتكيف المتصل مع الوظيفة الأساسية للاتصال تسهم في اندماجه مع الآخرين وتعرفه على متطلبات المهارة التي تعزز قدراته الاتصالية من خلال الطرح العملي للمفاهيم والحقائق والمعارف، وهنا يحدث التوافق بين السلوك مع الاتجاهات وإحداث الاتجاه الإيجابي نحو السلوك الاجتماعي لأن عملية الاتصال في النهاية تصب في مناشط المجتمع وعلاقاته الإنسانية. فبقدر ما يكتسب المتصل الخبرة الاتصالية بقدر ما يحقق من بناء فكري ومن قناعات تمكنه من تنمية مهاراته وتدعم سلوكه الاتصالي.



مما سبق يتضح أن المتصل يكسب خبراته وثقافته من عدة مصادر ويظل الإعداد المهني مصدراً أساسياً لتلك الخبرات والمهارات والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هل كل ما نتلقاه من بيانات ومعلومات تصدر من الأفراد أو الجماعات يرقى إلى مستوى الحقيقة التي يعول عليها في بناء الرسالة الاتصالية؟. وهل تلك المفاهيم تعد مفاهيم علمية يمكن أن يبني المتصل عليها قرارات وأن تعمم وتصبح ذات أثر

اتصالي ؟. والجواب على هذين السؤالين هو أن كل ما نتلقاه من معلومات وخبرات يعتمد على مصدرها والفرد القائم على إيصالها أو نقلها.

والمعلومات التي نتلقاها من الأفراد والجماعات في مجالسنا العامة أو في أماكن العمل أو النوادي هي معلومات متفاوتة من حيث المضمون والمصداقية والمنطق ويبقى دور المتصل أو مصمم الرسالة في انتقاء ما يراه مناسباً ويتوافق مع فكرته واهتماماته معتمداً بذلك على خبراته السابقة في تنمية مخزونه الثقافي وقدراته المهارية وحاجاته الشخصية لمثل تلك المعلومات، لذا فإن تأثير المتصل في هذه الحالة يصبح تأثيراً نسبياً يزداد أو يقل وفقاً لعدة عوامل منها جدة المعلومة وأهميتها للمتلقي وقدرة الناقل على معاملة هذه المعلومة وأسلوب نقله لها وأسلوب الحوار المتبع في التأثيرات على الفرد والجماعة.



والحوار بحد ذاته عنصر مهم في التأثير على المتلقي سواء كان التأثير للاستقرار أو التأثير على الاتجاهات والسلوك. وللإقناع دور فاعل في التأثير، فقد يؤدي إلى تغيير الرأي أو تغيير الاتجاه أو تغيير السلوك. وأدوات الإقناع تكمن فيما تتضمنه الرسالة من أدلة وبراهين وما تثيره من مشاعر وعندما تكون المعلومة المنقولة تفتقر إلى المصداقية وتحتمل أكثر من وجه، في هذه الحالة يثير الاتصال الجدل وأخذ كثير من موقف واكتساب المؤيدين فالناس في حواراتهم أنواع، منهم من يعتمد على تحليل جميع ما يتلقاه من معلومات من خلال الرسالة يحاول إيجاد الإجابات والتعليقات والبراهين المقنعة لقبول أو رفض المعلومة والمتلقي بهذا الإجراء يبني قراراته على أسس علمية ومنطلقات منطقية أحياناً وهذا ما نسميه

التأثير الانتقائي وافتراضاته الأساسية كما ذكرها نصر (2008م) على النحو التالي:

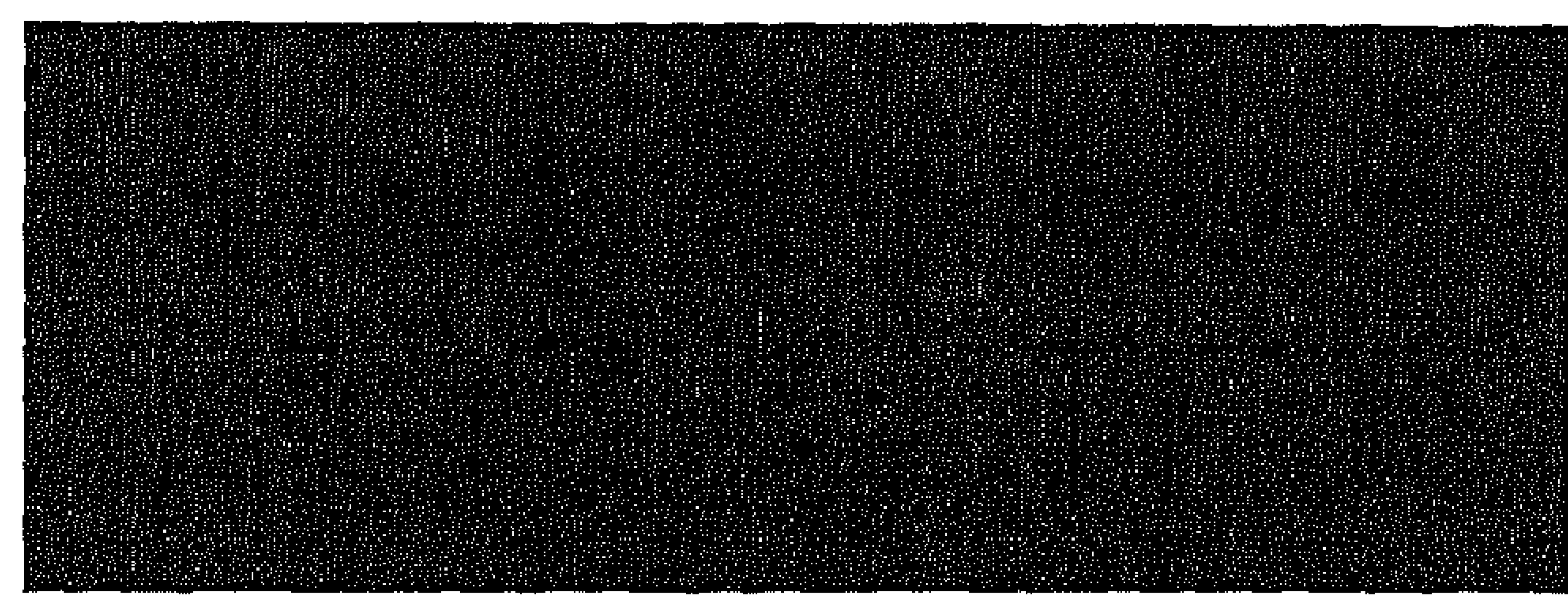
1- يتميز المجتمع المعاصر بأنه متنوع ومتباين نفسياً بسبب تنوع واختلاف خبرات وسمات أفراده.

2- أفراد المجتمع هم أعضاء في طبقات اجتماعية تختلف طبقاً لعوامل متعددة مثل مستوى الدخل، والعمر، والجنس ...إلخ هذه الطبقات تتميز عن غيرها في السمات والمعتقدات والاتجاهات والقيم.

3- أفراد المجتمع المعاصر ليسوا منعزلين عن بعضهم البعض، وينخرطون معاً في علاقات اجتماعية تقوم على العلاقات الأسرية أو علاقات الجوار أو علاقات العمل.

4- اختلاف الطبقات الاجتماعية واختلاف العلاقات تجعلهم يهتمون بمضمونات معينة في الرسالة وينتقون ما يتعرضون له من هذه المضومونات ويفهمون مضمون وسائل الاتصال بطريقة انتقائية.

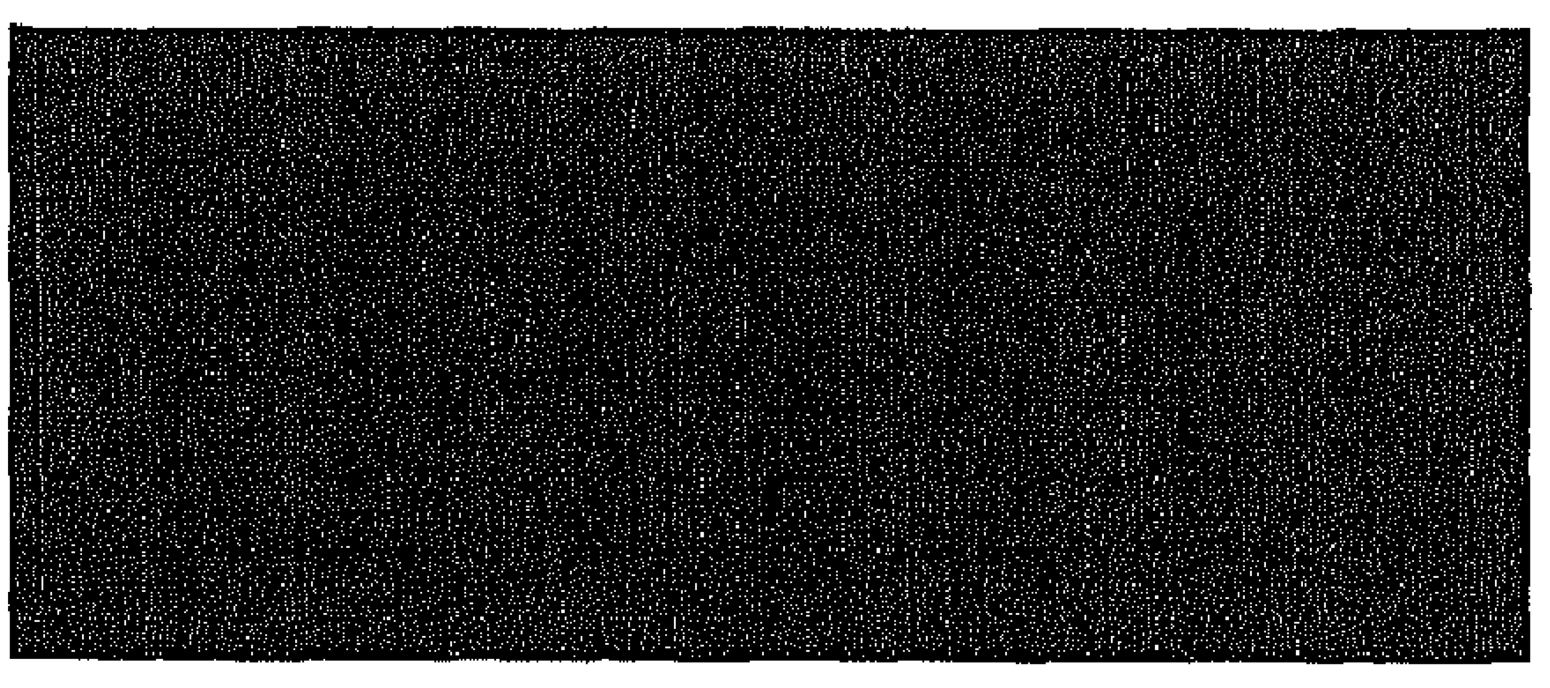
5- انتقائية التعرض للمضمون واختلافه من شخص إلى آخر حد فقد حد من تأثير الرسالة.



هذه الحقائق حول مدى تأثير الرسالة جعلت مصمم الرسالة ينهج أسلوباً مهارياً آخر مفاده التفكير في النظرة التحليلية للمتلقي أثناء إعداده للرسالة. هذا الأسلوب المهاري مقوماته مفهوم مدخل الاستخدامات والإشباعات الذي يهتم بنظرة الفرد للرسالة وقدرته في الاختيار واستخدام مضمونها. ودور مصمم الرسالة في هذه الحالة الاهتمام بالمتلقي وتحقيق رغباته وقيمه وعاداته في إشباع

احتياجاته. ومادامت أن هذه الإجراءات ذات طابع سيكولوجي فإن التباين هنا في بلوغ درجة إشباع الاحتياجات يتطلب مهارة خاصة من قبل مصمم الرسالة. فنحن عادة نقرأ الصحف أو نستمع إلى نصوص معينة بناء على رغبة داخلية محفوفة بعوامل نفسية تظهر آثارها في عودتنا إلى ذات الرسالة وذات الكاتب لأن التأثير ولد الثقة فيما يكتب أو أثار العاطفة فيما يعرض من مضمونات أو ولدت مساحة جيدة من التسلية التي نرى فيها هروباً من الواقع والمحصلة النهائية الانتقال من التأثير الوقتي إلى التأثير البنائي طويل المدى عن طريق التتابع المنطقي لمضمونات الرسالة.

من المهارات المطلوبة من مصمم الرسالة إدراك أن أية فكرة عبارة عن أحادية أو ثنائية المتغير أو متعددة المتغيرات، وأن كل متغير يشمل مفهوماً أو أكثر والمفاهيم أبسط قوالب البناء، وأن الفكرة ما هي إلا قضية تطرح للرأي العام على أشكال متعددة عن طريق إعادة تنظيم متغيراتها في المقام الأول ومن ثم تنظيم مفاهيم كل متغير وربطها مع متغير آخر بعلاقات موضعية أو وظيفية منطقية. وقد يواجه المصمم في رسالته قضايا متراكبة بعضها أساسية وبعضها خياريه وتحديد درجة أهميتها من المهارات المطلوبة من المصمم للرسالة فهو مطالب بوضعها على شكل سلسلة من القضايا بطريقة منطقية ومنسقة مدعومة بالاستدلال في تسلسل هرمي مرتبطة بالقواعد المعيارية للمنطق.



هناك أسلوب آخر لتصميم الرسالة لا يقل أهمية في الجانب المهاري، أسلوب الاستدلال وهو الأسلوب النمطي وهذا الأسلوب عبارة عن خريطة معرفية أو تمثيل لفظي للظواهر الواقعية من حيث المفاهيم التي ترتبط ببعضها وهنا

يتحرر المصمم من الأسلوب الهرمي المستخدم في الاستدلال، وذلك من التنبؤ إلى التفسير المنطقي لمتغيرات الفكرة التي يرغب في نقلها بأسلوب لفظي.

يتطلب الإجراء سالف الذكر تحليل مهمات الخبرة الناقلة أو الحساسة التي تكون في غاية التعقيد، حيث تختلف مهمات الخبرة باختلاف المواقف. لذا تعمل الخبرة على وضع العديد من العوامل المختلفة في البناء اللفظي في الاعتبار عند الصياغة وبذلك يمكن التفكير في رسم خطة عملية موضوعية لتحليل المعلومات المعالجة من قبل قواعد البيانات أو مصادرها الأساسية والتحليل العلمي والموضوعي يسهم في سبر أغوار المفاهيم المركبة الصريحة والضمنية والتعامل معها وتطويعها وفق معايير الاتصال الفعال. والتحليل من العوامل الرئيسية في بناء الرسالة، فالتفكير في مكونات الفكرة ومتغيراتها والعلاقات الارتباطية الوظيفية بين تلك المكونات مدعاة لتحقيق بناء أو إعادة بناء الرسالة. والمنطق ينص على أن التصميم بدون التحليل المسبق للمفاهيم والمتغيرات المكونة للفكرة يعد تصميماً غير عملي وقد لا يحقق الهدف الاتصالي . حيث إن التحليل السليم يعطي صورة واضحة عن ما هية الفكرة وتحقيق فرص تطويرها وإعادة صياغتها بشكل إيجابي. ويتيح هذا الإجراء الجدية في تحديد التوقعات وفرض عباراتنا من خلال النتائج والتأثيرات المتوقعة، رغم أنه إذا كنا غير مدركين للنتيجة المتوقعة والدقيقة للرسالة. يجب أن نحددها في نطاق معرفتنا وهذا يتطلب أن نفكر في الغايات والنتائج المتوقعة ومنها نتعرف على متطلبات الرسالة ونصوغها ومنها:

1- العناصر التي يجب استخدامها.
2- الكمية المستخدمة من كل عنصر.
3- هيئة كل عنصر.
4- تحديد العبارات الغامضة.
5- ابتكار سياق سلس وهادف لتحفيز الانتباه والإدراك والاسترجاع.
6- عرض الجملة الغامضة في الأسلوب الاستنتاجي قبل الأمثلة.

7- عرض الأمثلة والحقائق في البداية في الأسلوب الاستقرائي لأنه أكثر تعزيزاً للدافعية لفهم الرسالة وسهولة في النقل...

ذكر "كيلر" في نظرية تطوير مواصفات تصميم الدافع لتلقي الرسائل أن هناك أربعة أنواع من مطالب الدافعية منها الانتباه عن طريق الإثارة والتناسب المرتبط بالاحتياج والثقة المرتبطة بالمشاعر والرضا كمتطلب للجودة.

قد لا نجد مبرر ونحن نستعرض أهمية التفكير في إعداد الرسالة دون التعرض إلى التفكير المجازي كونه بنية ذهنية يتم من خلالها إدراك البيانات وتفهم معلوماتها مجازياً. والتفكير المجازي تفكير استنتاجي متعارف عليه يؤدي إلى الحصول على تفسيرات توضح الفكرة المراد صياغتها على شكل رسالة. ومنطلقات التفسير في التفكير المجازي التشبيه والتمثيل بحيث يتم مقارنة شيء بشيء آخر. ورغم أن التفكير المجازي ضرب من ضروب الاتصال اللفظي ألا أننا نلمس أهميته في الاتصال الرمزي كذلك.

التفاوض: ضرب من ضروب الاتصال اللفظي يتم من خلال المناقشة بين اثنين أو أكثر على ما يكون في الغالب مادياً أو فكرياً اعتبارياً أو اتجاهاً معنوياً وغالباً كذلك يكون هناك طرفين أحدهما يمتلك هذا الأمر والآخر يفاوض عليه أو العكس وأياً كان شكل المفاوضات إلا أن هناك مهارات لدى المفاوض تدعم الجانب اللفظي ومنها التعبيرات والتدرج في العملية التفاوضية التي تسعى إلى إكساب قناعات غير مدركة لدى الجانب الثاني. ومن الصعوبات التي قد يواجهها المفاوض العقلية المغلقة حيث يتشبث المفاوض برأيه ولا يرى سبباً وجيهاً للتغيير.

المفاوض الجيد هو الذي يمنح المفاوض وقتاً ليدرك أهمية التفاوض وخلالها ينتهز الفرص المتاحة لجذب المفاوض نحو موضوع التفاوض وهذه خاصية لايمكن أن توجد في شخصية بنفس القدر والأهمية حيث الاختلاف في الخبرة والطبع والثقافة والرغبة، لذا على المفاوض أن يقدم موضوع التفاوض مدعوماً بالبراهين

والأسباب المنطقية والتفكير، والمفاوض الجيد هو الذي لا يتعجل النتيجة بل يصغي باهتمام ويفكر فقي كل نقطة من نقاط التفاوض.

كما إن للتعبير غير اللفظي أهمية في الدخول إلى مناخ الإقناع على المفاوض كحركات اليدين وتعبيرات الوجه وهذه التعبيرات غير اللفظية تلعب دوراً هاماً في الكشف عن ما يجول في داخل المفاوض، وفي علم النفس التفسيرات الكثيرة لهذه الحركات فعلى سبيل المثال بسط الكفين واتجاههما إلى الأعلى دليل القبول، وحك الرأس أو الأنف والأذن دليل قربك من إقناعه. أما حركات الرجل أو وضع الساقين على بعضها تعني التفكير في التخلص من هذا التفاوض. والعبوس أو التجهم يعني عدم الموافقة، وتشابك الذراعين خلف الرأس والاضطجاع إلى الخلف بعد الانتهاء من رده على المفاوض يعني الانسحاب.

على المفاوض على موضوع ما أن يبدأ بالاستقبال الجيد والترحيب ثم بتوجيه بعض الأسئلة التبريرية والطلبية والتوجيه دون مبالغة وهذا الإجراء يتيح للمفاوض الحصول على المعلومات والبيانات حول معرفة المفاوض بموضوع الموضوع. والإصغاء دون تعليق محرج وإظهار ما عليه الحوار وأهميته لبث الاطمئنان والشعور بالثقة ومن ثم التمهيد لمعرفة الآراء والمشاعر .

التفاوض يعتمد على الكلام الشفوي والصوت والاتصال غير اللفظي وحسن الإنصات وليس الاستماع حيث أن الإنصات يعني الاستقبال، والتحليل، والتفسير، ومن ثم الاستجابة ومن مميزات هذا الأسلوب المناقشة لتوضيح الفكرة.

ومن عيوبها لجوء المفاوض إلى استخدام العبارات التقريرية أحياناً دون أن يدرك ذلك ما يحدث التوتر للطرف الآخر .

يمكن للمفاوض رسم خطة التفاوض بأسلوب عملي موضوعي معتمداً على تحليل المعلومات والبيانات وصياغة الهدف المتعلق بموضوع التفاوض ووضع خطة التفاوض وفقاً لهذه الإجراءات وبقدر ما يمكن المفاوض من مهارات التحليل بقدر ما يمتلك زمام التفاوض وتطويعه وفق متطلبات التعامل مع الطرف الآخر.

معاملة الرسائل اللفظية

تتمثل معاملة الرسائل اللفظية في معالجة البيانات لفظياً وصياغتها في جمل وفقرات متكاملة البناء اللغوي والبياني فاستقبال البيانات وتحويلها إلى رسالة لفظية عملية حيوية نشطة قوامها ثلاثة عوامل هي:

1- اختيار البيانات من مصادرها

2- تفسير مضمونات البيانات

3- صياغة البيانات بأسلوب لفظي

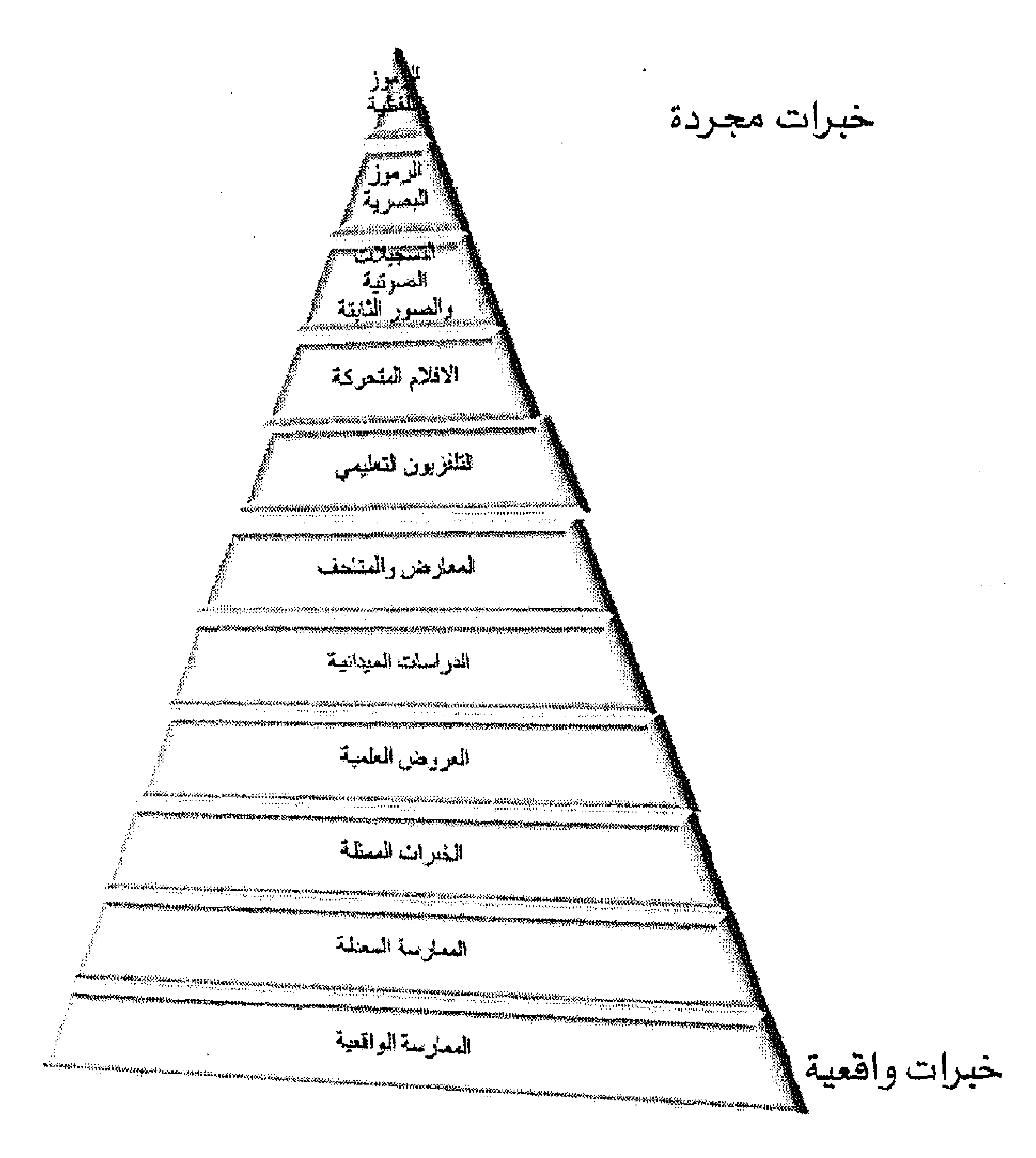
إن اختيارنا للبيانات يتطلب رصد جميع مصادر تلك البيانات وتصنيفها واختيار المطلوب منها وترتيبها وفق أولويات معينة. فهناك بيانات ذات علاقة ارتباطيه أي تربط بين مفهومين أو أكثر. كما أن العلاقات الارتباطية بين البيانات قد تكون موجبة أو قد تكون سالبة . أما العلاقات السببية فتحدد العلاقات النوعية بحيث يكون أحد المفهومين سبباً في حدوث المفهوم الآخر وهكذا.

كما أن هناك تصنيفاً آخر بناء على مستوى التجريد فهناك البيانات ذات المستوى الإجرائي والمستوى الواقعي والأكثر تجريداً بيانات المستوى النظري الذي يتطلب من المصمم العناية بصياغة عباراته حيث إن هناك عدة عبارات إجرائية بالنسبة لكل عبارة نظرية كما أن هناك عدة عبارات واقعية تتعلق بكل عبارة إجرائية فعلى سبيل المثال لو أراد المصمم صياغة رسالة توضح العلاقة بين الجريمة والبطالة فإن صاغ الرسالة منطلقاً من البديهيات حتى تبرز الحاجة وتكون مدعاة لارتكاب الجريمة فهذه رسالة نظرية بحتة أما إن عاد إلى الإحصاءات ونتائج البحوث والدراسات فهو بذلك يسلك الأسلوب الإجرائي وإن عاد إلى مقابلة من ارتكب الجرائم وبرروا ارتكابهم لها نتيجة البطالة فهو ينتهج الأسلوب الواقعي. يعد تفسيرنا للبيانات وجهاً آخر لاستقبال المعلومات فعندما نفسر البيانات نجد

مدى أهمية كل كلمة وجملة ومناسبة، وحدث، وكيفية الاستجابة لها باعتبارها حقيقة أو على أقل تقدير تتفق مع وجهات نظرنا إذا ما كانت هذه البيانات ذات قيم يجب الوقوف عليها.

لقد صنف ادجار ديل الخبرة التي من خلالها يمكن صياغة أي رسالة لتحقيق هدف ما إلى عشرة مستويات متخذاً مفهوم التحول من التجريد إلى الواقعية سبيلاً لصياغة رسالة تمتلك مقومات المفاهيم الإجرائية والواقعية.

مخروط الخبرة



مخروط ادجار ديل

بالعودة إلى مخروط الخبرة لادجار ديل Edgar Dale نلحظ التصنيف المنطقي للخبرات الاتصالية وأدواتها حيث يستمد هذا التصنيف من التسلسل الموضوعي بالرسالة من المجردة في أعلى المخروط إلى الواقع في أسفل المخروط . وإذا كان هذا التصنيف يصف الخبرة فالمادة التي تحمل الخبرة من خلالها هي الرسائل سواء كانت لفظية أو غير لفظية ، فهي وسائل مجردة تمثل خبرات مجردة ، ووسائل شبه محسوسة وتمثل الخبرات الممثلة ، ووسائل محسوسة وتمثل خبرات مباشرة فعلية. وبهذا التصنيف يستطيع مصمم الرسالة الانتقال بها من التجريد إلى المحسوس لتكون أكثر وقعاً وأكثر تأثيراً ، وبقدر ما تم تصنف الرسائل في مخروط الخبرة بقدر ما يلزم من مهارات اتصالية تتوافق مع عناصر التصنيف وهذا يمكن أن :

1- تكون الرموز واضحة
2- توصل للهدف من الرسالة
3- تثري الجانب المعرفي
4- تثير الانتباه والدافعية

> يجب أن يكون لدى الكاتب استعدادات شخصية تتفق مع أهداف الرسالة اللفظية

جميع هذه الاعتبارات تمكن المتلقي من تفسير مضمونات الرموز واستنتاج مفاهيمها وأفكارها ومعاييرها الموضوعية لتصبح حديث منطوقاً أو كلاماً مكتوباً.

ومن البدهي أن تكون مهارات الاتصال منصبة نحو مختلف مجالات المعرفة ، مسخرة أنظمة الخبرة البشرية التي تعمل على استخراج وصقل مهارة المعرفة البشرية ، وهذه من مهام مكونات أنظمة الخبرة والمرتبطة مباشرة بأنظمة الذكاء. كما أن أنظمة الذكاء ذاتها تعتمد على عوامل القدرة على تسخير المعرفة لتكوين الرسالة ، استغلال إمكانات التداخل والترابط في محاولة التعامل مع المواقف المتشابهة في الواقع.

وحينما يدرك المصمم للرسالة أن التصميم يتطلب القيام بتسخير أنظمة الذكاء في إطار مفاهيمي يعتمد على الأخذ بأسباب التغيير والتغير في السياق والإحلال والإبدال في آلية التصميم والاستفادة من معطيات العصر العالية الدقة في إتقان الصيغة البنائية للرسالة اللفظية وملامسة وعي وفكر ووجدان المتلقي الذي غالباً ما يمازج بين خبراته ومهاراته ومعارفه ويربطها بالواقع.

وهناك حلول اتصالية مهنية يمكن توظيفها للرقي بالرسالة اللفظية إلى الواقع المعاش بكل حدوده ومتغيراته . لأن الاتصال الفعال هو التصميم المنظم والمعقود لخبرة أو الخبرات التي تساعد نقل الرسالة اللفظية على تحقيق الهدف المرغوب مدعوماً بالتوجه السليم والقيم الصالحة.

وعندما نسعى إلى تحديد المهارات التي يجب اكتسابها لتطبيق الاتصال الفعال فإننا نبحث في المعرفة التي تتصف بالقدرة على الاستيعاب النظري للرسالة اللفظية المحملة بالأفكار والمفاهيم والحقائق والمهارات، وفي الترابط الذي يعد أحدى سمات المهارات لأنها الصلات التي تربط بين خبرة ومهارة المتصل وثقافة المتلقي، وأخيراً في الاستجابة المتوقعة من الرسالة اللفظية وتعتمد الاستجابة على القدرة على استيعاب الفكرة، هذه الفكرة تكتمل أركانها بتفاعل أربعة عناصر هي المتصل نفسه وأدوات الاتصال ومضمون الرسالة والبيئة التي يتم فيها الاتصال . ويمكن إحداث التوازن الموضوعي والمنطقي بالتكامل مع الدافعية للرسالة ومستوى إدراكها لأن مهارة الاتصال تعني توظيف الحقائق والمفاهيم والمهارات بأسلوب علمي منطقي يحقق التجانس والتناغم بين عناصر الرسالة وتثبيتها في الصياغة، ولايمكن أن يتحقق ذلك بمجرد تخزين العناصر تلك ما لم يواكبها قدرة على تحليلها ومن ثم صياغتها وتوظيفها في مواقف وفق نظريات الاتصال.

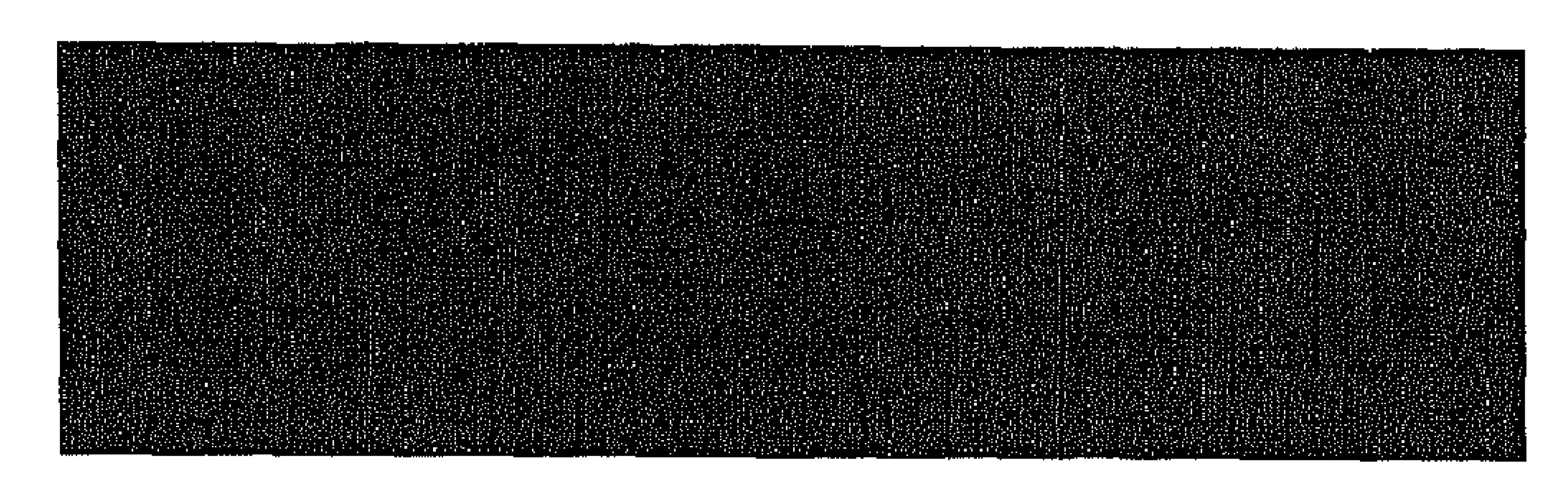
لقد استمد الاتصال سمته النفسية من وسائله ومن عوامل تحقيقه للانتباه والإدراك ومن ثم التذكر. وقد أوصلتنا هذه المفاهيم إلى حقيقة نكاد نجمع

عليها وهي أن الاتصال يحدث تغييراً في السلوك إذا تعرض له الفرد لأول مرة أو تعديل في السلوك إذا كان ينال من الخبرات السابقة ويقيمها ومن ثم يقومها وبمعنى آخر يحدث تعديل السلوك. وقد ارتبط علم الاتصال بالسلوك منذ أن وضعت أنظمته وقوانينه من خلال المرافعات والإقناع.

ولو أردنا إسقاط نظريات علم النفس على عملية الاتصال لبرزت لدينا عدة حقائق علمية نفسية تفرض نفسها كواقع لانسياب الرسالة الاتصالية، هذه الحقائق هي في الواقع مسلمات في علم النفس تبنى عليها خطوات اكتساب الخبرة من قبل مصمم الرسالة وتتحكم في مستويات أدائه وقدرته على الإتقان وبلوغه مستوى الجودة الشاملة في أدائه الاتصالي، فالمتصل إلى جانب نقله للرسالة المتقنة التصميم مطالب بزيادة الدافعية والوصول بالمتلقى إلى استجابة فاعلة من خلال بعض المهارات منها:

1- القدرة على تقصي مضمونات الرسالة والتحليل والتركيب والنقد الذاتي.
2- المقدرة على التصميم وصياغة المفاهيم والربط بين الأفكار .
3- القدرة على صياغة رسالة تحقق رصد الأثر الاتصالي.
4- الاهتمام بالعبارات التي تتخلل بين مدخلات مثيرات الحواس ومخرجات الأداء الانسيابي.
5- الاهتمام بمجموعة الأفكار النظرية التي تعد أساسية للآراء الحديثة في الاتصال وتتعلق بالبنية التي تحدث فيها معالجة المعلومات.
6- تنمية القدرة على الانتباه والملاحظة والبحث.
7- زيادة قوة التلميحات تجاه الرسالة.
8- تقليل حجم الفكرة المراد إرسالها .
9- تقديم نماذج وسيطة للفكرة تسهم في كفاءة إرسالها.

10- تقـديم أمثلـة وربـط الحقـائق بـالواقع تحقيقـاً للجانـب الإجرائـي في الرسالة، ونقل الحقائق من التجريد إلى الواقعية.



إن نقل ما تفهمه أو تدركه وتخزنه في الذاكرة إلى الورق يتطلب مهارات شخصية، ومهارات حل المشكلات، مهارات تنظيمية ولتحقيق ذلك يمكن تحديد النقاط السلبية والإيجابية وتحديد العبارات والجمل التي سوف تستخدم في كتابة الرسالة بحيث يتم تحديد موضوع واحد للرسالة وعدم حشد الموضوعات وبلغة عربية رصينة بعيدة عن لغات التأويل وعبارات التكرار بالأمر يتطلب عملاً واضحاً وموجزاً ومقنعاً وتسوده الموضوعية.

هناك نصوص لفظية إدارية تتصف بصفات خاصة في العبارات والأسلوب مثل التقارير التي تفيد في وصف مناخ العمل وإجراءاته. فهي عرض للحقائق مدعمة باقتراحات معينة .

إعداد الرسائل المكتوبة

من مقومات الإعداد الجيد للرسالة الإعلامية المكتوبة مراعاة القواعد العامة للكتابة ومنها الدقة في صياغة النص والإيجاز في عرض المعاني بأسلوب مبسط بحيث يتم عرض الأحداث والأفكار بطريقة وأسلوب يمكن من فهمها وتتبعها. وقد تكون الرسالة المكتوبة تحكي مناسبة ما وفي هذه الحالة يفضل تأكيد المعاني المحددة لهذه المناسبة بحيث تكون ذات دلالة يفهمها المتلقي بربطه بواقعه.

وعموماً البناء الفكري للرسالة المكتوبة يتحدد في ثلاثة عناصر هي المقدمة التي تشمل في الغالب الفكرة الرئيسة للموضوع ومنهجية معالجته، والمتن ومن خلاله تتضح العناصر الأساسية مدعمة بالأدلة والبراهين على شكل وحدات بنائية للفقرات التي تشمل الأفكار بحيث كل فقرة تمثل فكرة معينة وهذا التسلسل في الأفكار يساعد القارئ على بلوغ المعنى، ويؤكد هنا التوازن بين الإشباع بالمعنى وحجم العرض من المتن. والنهاية في الرسالة المكتوبة عبارة عن صياغة لمعلومات توضح ما عرض في متن الرسالة المكتوبة وقد يحتاج معد الرسالة على أن يدعم ما تقترحه في النهاية بالأدلة والبراهين.

أسلوب إعداد الرسالة المكتوبة يعتمد على أسلوب كاتبها في التفكير فهناك التفكير الذي يقوم على التصور وتكون لغة الكتابة هنا تصويرية وهناك من يعتمد أسلوب التفكير السمعي وأياً كان الأسلوب فإن عملية التواصل عن طريق الرسالة المكتوبة أساسها تحديد الهدف وهنا يمكن انتهاج أسلوب التطابق بين أسلوب تفكير معد الرسالة وأسلوب تفكير مستقبلها كما ذكر برونر في مفهومه للاتصال.

يفضل أن يعتمد معد الرسالة المكتوبة في تصميمها على مفهوم أسلوب النظم، حيث يكفل هذا الأسلوب لمنفذي عملية الاتصال إعداد الرسالة المكتوبة

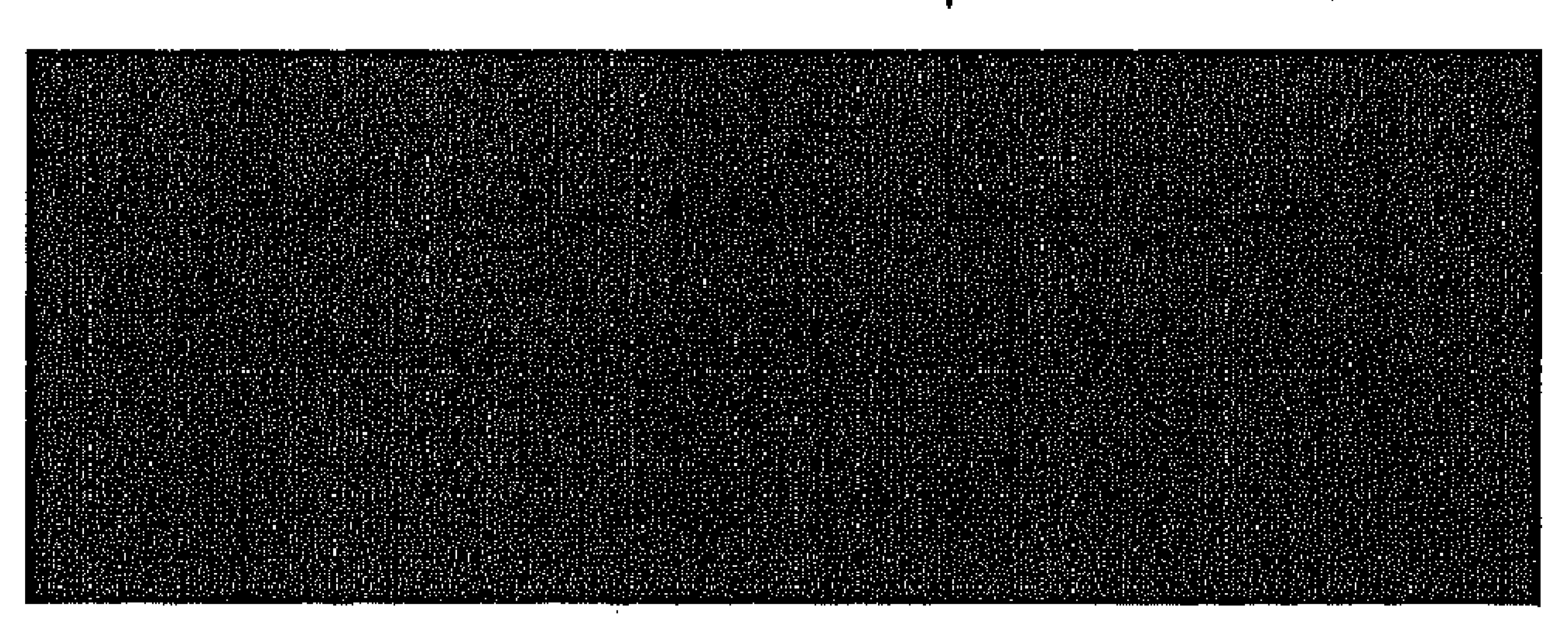
بدقة وبارتباط مباشر مع أهداف إعدادها ، وهناك العديد من التعريفات التي توضح مفهوم أسلوب النظم منها تعريف باناثي Banathey ، الذي ينص على أن أسلوب النظم عملية منطقية ذاتية التصحيح؛ لتخطيط الإعداد وتطويره وتنفيذه ،وأسلوب النظم يزود المعد للرسالة بإجراءات تحديد الغاية منها ، وبعد ذلك تحللها لكي تحدد الطريقة المثلى لبلوغ الهدف، وعلى هذا الأساس من التحليل يمكن أن يختار الأجزاء الأكثر ملاءمة لنجاح إعداد الرسالة المكتوبة . فالتقويم المستمر لمفردات الرسالة يزود المصمم بالأسس المطلوبة لتخطيط التغييرات من أجل تحسين الإعداد والأداء.

ويعرف كوفمان Kofman أسلوب النظم بأنه طريقة تحليلية ومنظومية تمكن المصمم من التقدم من الأهداف التي حددتها مهمة الإعداد وتحقيقها ، وذلك بواسطة عمل منضبط ومرتب للأجزاء وللمفردات التي تتألف منها الرسالة ،وتتكامل تلك الأجزاء وفقاً وللمفردات التي يختارها معد الرسالة المكتوبة و التي تحقق الأثر الاتصالي.

وعموماً أسلوب النظم هو سلسلة من العناصر والنظم الصغيرة التي تشكل بنية المنظومة الكبيرة (الرسالة)، والنظم الصغيرة في المنظومة الكبيرة إما أن تكون أساسية وبدونها لا يكتمل السياق أو تكون ثانوية يمكن أن يكتمل السياق بدونها ولكن بكفاءة أقل من الإعداد المتكامل.

وفي المجال الاتصالي، تعتمد منهجية الإعداد على تحديد الأهداف وتحديد المفردات وأساليب الصياغة وطرق تقويم المردود أو الأثر الاتصالي. والأهداف المرجوة من الاتصال من خلال الرسائل المكتوبة هي الغايات أو النهايات التي يرجى الوصول إليها بعد إرسالها ، فهي تشكل حجر الزاوية لدى معدي الرسائل الإعلامية أو التعليمية التثقيفية المكتوبة ، وعن طريق الأهداف ومعرفتها معرفة جيدة من قبل المعد للرسالة المكتوبة والمستفيد منها يمكن أن يختار الأسلوب الاتصالي المناسب إلى جانب تحديد زمان ومكان وأدوات الاتصال.

إن التحليل التفصيلي للأهداف يساعد معد الرسالة المكتوبة على توزيع مفردات المحتوى الاتصالي على شكل وحدات اتصالية مستقلة أو مترابطة، بحيث تعتمد المعرفة المكتسبة من أولها على تعلم المعارف التالية لها، وهذا الأسلوب يمكن المعد من فرز المعلومات وصياغتها على شكل معارف تتدرج في تسلسل موضوعي عند عرضها أو إرسالها، وبذلك يحقق مستويات متقدمة من الإحساس والانتباه والإدراك ومن ثم التفكير.



إن الغرض الأساسي من تبني أسلوب النظم هو إيجاد العلاقة بين نمط الاتصال والأثر الاتصالي، والمقصود هنا أسلوب تنفيذ العملية الاتصالية من قبل المعد للرسالة المكتوبة بشكل واضح وسلس يمكن المتلقي من استيعابها والتعامل معها. وفي النظام الاتصالي كما في النظام التعليمي هناك ثلاثة مبادئ تعد أساسية لاكتمال عملية الاتصال وهي التداعي والتعزيز والممارسة، وهذه المبادئ ليست بسيطة تماماً لأن تأثيراتها مرتبطة ومتبادلة بين بعضها البعض، فالخبرات التي يراد تجميعها معاً في رسالة مكتوبة عن طريق التداعي تحقيقاً لنظرية تلمان في التعلم لا ترتبط هنا دون تعزيز وفقاً لما جاء في نظرية ثورندايك وسكنر ولذلك – في حالات كثيرة – دون الممارسة، كذلك فإن عناصر العملية الاتصالية المراد ترابطها بترتيب احتمالات التعزيز تقتضي إما التداعي وإما التمثيل الداخلي للتداعي، كما أن للإعداد الجيد تأثيراً لا يمكن إغفاله عندما يتم عادة تحت ظروف تتضمن كلاً من التداعي والتعزيز، حيث قد يكون ما يتحقق من أثر نتيجة التكرار في غيابها ضئيلاً للغاية.

إن ما يلزم معرفته عن إعداد الرسالة المكتوبة يتجاوز ما تتضمنه هذه المبادئ الأساسية. ولقد كان السبيل للوصول إلى تحقيق مفهوم تحليلي للاتصال الإنساني هو دراسة علم الاتصال الذي يتضمن الإجراءات والممارسات المتعلقة بالإدراك الذي يؤكده علم النفس. ونظرية معالجة المعلومات والأبحاث حول العملية الإدراكية المعرفية التي أسهم فيها علماء النفس واللغويات والحاسوب والباحثون في عملية الذكاء الاصطناعي.

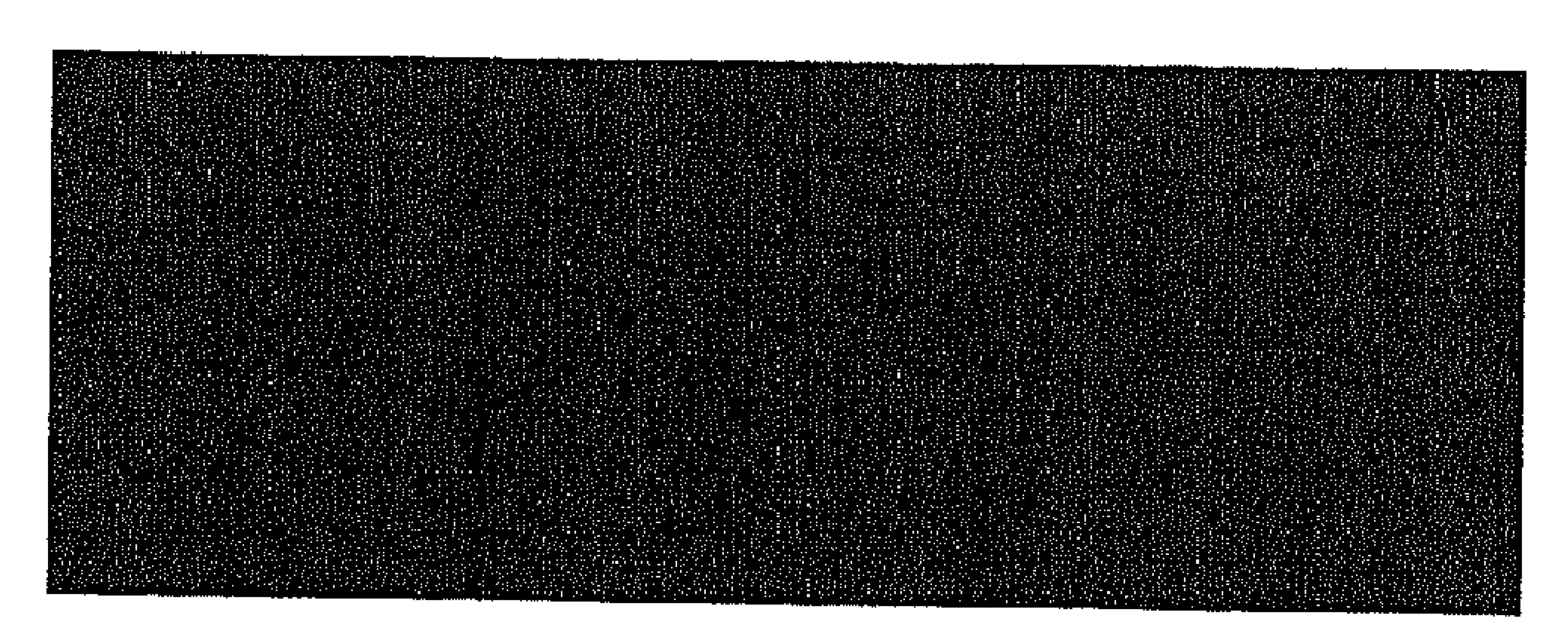
إن العناية بالتخطيط للرسالة المكتوبة يتمثل في المحتوى الذي يقدم الخبرات المعرفية والمهنية، حيث يجب أن يتضمن تحديد المفاهيم الأساسية التي تدور حولها الخبرة، وتقديم تلك المفاهيم الأساسية بأسلوب منهجي مترابط من البسيط إلى المركب ومن السهل إلى الصعب ومن العام إلى الخاص ومن المحسوس إلى المدرك الحسي فالمجرد، ومن الكل إلى الجزء. والمفاهيم النظرية تشير إلى أن هناك مجموعة من العمليات التي تؤدي وظيفة تبسيط المعارف والمهارات المقدمة وتسهيل إدراكها حيث ترى أنه ما دام المتلقي للرسالة قد تلقى مثير آتي من مصادر خارجية (رسالة مكتوبة) فإنه يحول محتواها إلى أنماط تعد بمثابة أنماط نقل الخبرة عن طريق الممارسة الفاعلة لمضمون الرسالة.

وإن هذه الأفكار وغيرها المتعلقة بإجراءات إعداد الرسالة المكتوبة تطبق بنجاح تام في حالة توافق معطيات المعارف والأفكار مع العمليات الفكرية للمتلقي، وأبرز روابط التوافق الفكري هي عمليات الاتصال وعمليات الإدراك الإنساني . وبناء على ذلك كانت الخطوة المنطقية البديهية البدء في استخدام الشرح المجرد كوسيلة لبحث العمليات الفكرية والتحقق من احتمالات السلوك الإنساني الفعلي من خلال نقل الشرح المجرد إلى مستويات أعلى من المعرفة وهذا الأسلوب قادر على حل المشكلات الفكرية وإحدى أهم مجموعات الأفكار النظرية المجردة هو تلك التي تتعلق بالبنية التي تحدث فيها معالجة المعلومات والخبرات التي لابد أن يفترض أنها تتخلل بين مدخلات مثيرات الحواس ومخرجات الأداء الإنساني.

وتعد صياغة الأهداف السلوكية الاتصالية أسلوباً سائداً في كتابة الرسائل والمقالات والتقارير والمحاضر ونحوها. لتميز الأسلوب بالتكامل والموضوعية في الحكم على نجاح الهدف الاتصالي من عدمه، فالهدف يحدد للمعد المعارف والمهارات والاتجاهات والميول والسلوكيات المطلوبة في الرسالة المكتوبة. والأهداف غالباً تستقى من مصادر اجتماعية وسياسية واقتصادية وثقافية، أو احتياجات إدارية مهنية محددة أو أحداث رياضية، حيث تُبنى وفق أحد المصادر سالفة الذكر وتعد المصدر أو السبب الرئيسي في أهمية تحقيق هدف دون الأهداف الأخرى. ويعتمد معد الرسالة في صياغتها على التحليل للوضع القائم بمعنى أنه تحليل للموقف أو الحدث المعاش، الذي دعا إلى إيجاد فرص للكتابة عنه وهذا التحليل سوف يبرز بعض المؤشرات المهمة التي ترشد معد الرسالة إلى ما ينبغي أن يعمله حيال وضع الأهداف بعيدة المدى والأهداف قصيرة المدى في سياق مكتوب. كما يفضل أن يلحظ المعد الإمكانات المتوافرة للحدث مثل المصدر والوقت والأدوات والوسائل المادية منها والمعنوية، حيث تعد المدخلات الأساسية في الكتابة التي تبنى عليها صياغة الأهداف صياغة إجرائية وقياسية.

تصنيف الأهداف السلوكية

للأهداف السلوكية ثلاثة مجالات هي المعرفية، والنفس حركية، والوجدانية. ولكل مجال من هذه المجالات سمات ومستويات تتعلق بالسمة الإدراكية للمتلقي، بمعنى أن لها منطلقات نفسية وثقافية في آن واحد وهذا ما أدى إلى ربط الجوانب النفسية بعناصر الرسالة إذا ما أريد الوصول إلى تأثير اتصالي فاعل.



من سمات مجال الأهداف المعرفية الإدراكية ارتباطه بالقدرات العقلية المتمثلة في استقبال المعلومات وفهمها والقدرة على استيعابها وتذكرها وتحليلها وتطبيقها، وقد قسمت المعرفة إلى ستة مستويات (Bloom) تتدرج من حيث الصعوبة والسهولة وذات ارتباط تطاردي بحث إن إدراك إحداها منطلق الإدراك الذي يليه وهذه المستويات هي:

1- المعرفة: وهي القدرة على استقبال المعلومات من قبل المتلقي وهذا أدنى مستويات القدرات العقلية أو أقل من أولها إلا أنها مهمة لإتمام العملية المعرفية.

2- الفهم – الإدراك : وهو الاستيعاب الأمثل للمعرفة المؤدي إلى توليد الإمكانات الذاتية للتأثير. وهذا المستوى مطلب أساسي لبلوغ مستوى أعلى يمكن من تعلم المعارف والمهارات المطلوبة.

3- التطبيق: هذا المستوى من المعرفة يعد مطلباً أساسياً في تعلم المعارف والمهارات المختلفة المدونة بالرسالة، حيث إنَّ مرحلة التطبيق دليل على استيعاب المفاهيم الخاصة بالمعارف المطلوبة. وتتم عملية ممارسة التطبيق غالباً عند القناعة بمضمون الرسالة.

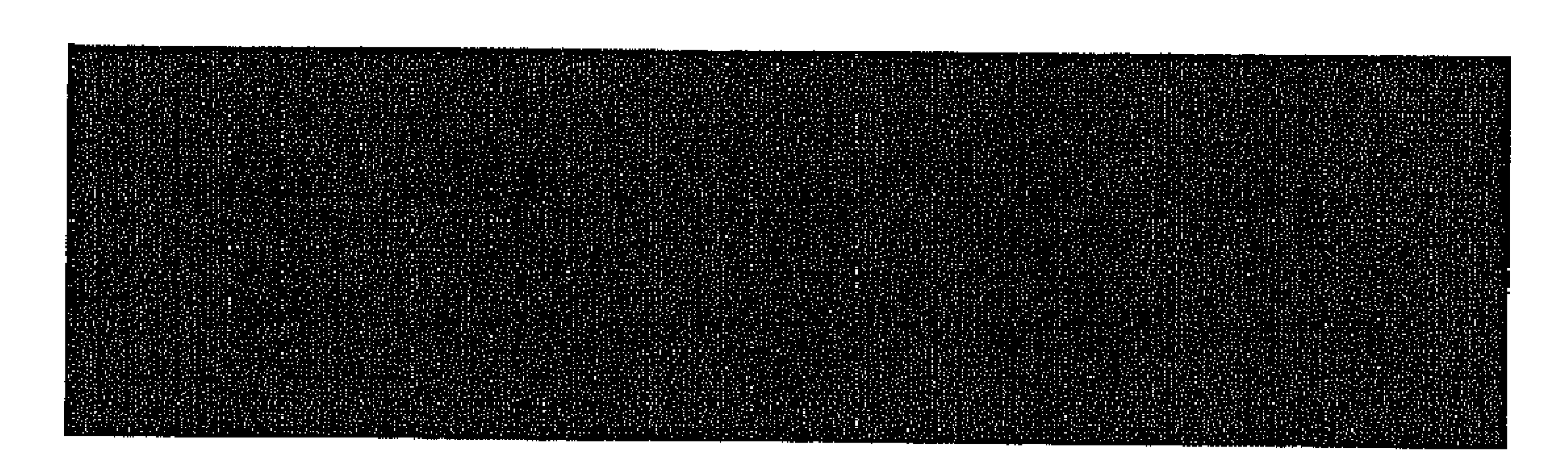
4- التحليل: إن القدرة على تحليل المفاهيم والمعارف وتفسير طلاسمها مرحلة متقدمة من المعرفة ودليل قاطع على درجة الإدراك لمضمونات الرسالة، فالقدرة على تفسير ظاهرة من الظواهر تعني المعرفة التامة بالعناصر المكونة لهذه الظاهرة ومميزات كل عنصر على حدة ودوره في إحداث هذه الظاهرة.

5- التركيب أو التوليف: وهو تمكن المتلقي للرسالة المكتوبة من معرفة علم من العلوم أو مهارة من المهارات أو فكرة يصل بها إلى مرحلة الإبداع المعرفي والعلمي ويجعله قادراً على الاكتشاف والاستنتاج أو حتى التأليف في جانب من جوانب المعرفة أو المهارة، وهذه المرحلة من التقدم

نادرة بحيث نجد أن فئة القادرين على الإبداع والاكتشاف والاستنتاج محدودة إذا ما قيست بكفاءة الرسالة المكتوبة.

6- التقويم: إن القدرة على تقويم الأعمال الفنية والمهنية والأدبية وغيرها من المعارف والحكم عليها يتطلب التعمق في هذا الجانب من المعرفة بحيث يكون الحكم صادراً عن معرفة ويقين بعيداً عن أي مؤثرات خارجية كالعاطفة أو الظن، وهذه المرحلة مطلوب من المعدين للرسالة المكتوبة الاهتمام بها أثناء صياغة الرسالة.. وتمكن المتلقي من هذا المستوى المعرفي يسهم في قدرته على تقويم أدائه المعرفي والمهاري، وتحسينها أو تطويرها.

إن المتتبع لمضمونات المستويات المعرفية الست يلحظ الدور الفاعل لهذا التسلسل في تعزيز أثر الاتصال حيث إنَّ الدافعية قوى داخلية تستحث المتلقي إلى بلوغ هدف ما. وتعززها معززات بيولوجية أو بيئية لبلوغ أنماط سلوكية وخبرات تمكن المتلقي من التكيف الاجتماعي والمعرفي.



وهناك خمسة مبادئ تحقق الخطط المسلسلة وفق مفهوم أسلوب النظم وهي:

1- التسلسلات المرتبطة بالمجتمع ويقصد بذلك التناغم والعلاقات بين الظواهر كما هي موجودة في المجتمع.

2- التسلسلات المرتبطة بالمفاهيم – وهنا يمكن تشكيل مضمونات الرسالة المكتوبة وفي مستويات البساطة والتعقيد والأسهل والأصعب أو الجزء للكل.

3- التسلسلات المرتبطة بالاستقصاء وهذه مرتبطة بعملية توليد الأفكار والاكتشاف وتحقيق المهارة .

4- التسلسلات المرتبطة بالمتلقي من الناحية النفسية والجسمية والمعرفية.

5- التسلسلات المرتبطة بالاستخدام وهي فترة التطبيق الفعلي للمعرفة وما يحتاج إليه من الإجراءات العملية لحل مشكلة ما أو اللجوء إلى محتوى الرسالة المكتوبة لكل مشكلة.

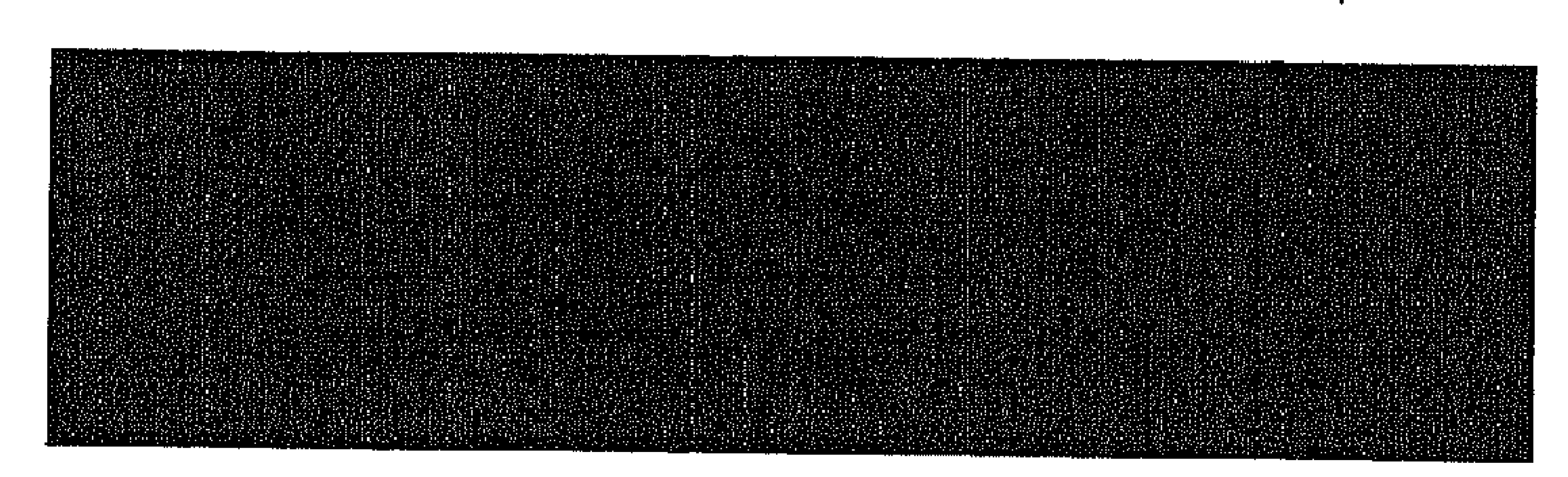
أياً كان الشكل النهائي لإعداد الرسائل المكتوبة فإن الأبنية المعرفية يفترض أن تكون منظمة تنظيماً هرمياً من المفاهيم الشاملة العليا التي يصنف تحت إطارها المفاهيم الأقل شمولاً بمعنى تقديم الأفكار العامة والشاملة أولاً وتتبع بأفكار أكثر تحديداً وتفصيلاً. وهذا ما ذهب إليه "جانيه" في التحليل الهرمي للمهارات العقلية ، حيث يرى تجزئة المهارات العقلية إلى أجزائها ومكوناتها البسيطة. بعد ذلك تدرس المهارات المكونة في تسلسل يبدأ من الأجزاء إلى الكل ويتبع الهرمية من أسفل إلى أعلى ، ويقوم هذا التسلسل بالاهتمام بالأجزاء الصغرى من قاع الهرم وبعد ذلك يتم التعرض للأجزاء الأكثر تعقيداً وقد وجد أن نقل المعرفة الضرورية أولاً يسهل استيعاب مضمونات الرسالة ذات المرتبة الأعلى أكثر من استيعاب المعرفة الضرورية خارج التسلسل.

هناك أربعة طرق للخطط المسلسلة وفق مستويات الأهداف المعرفية وهي اللولبية والتفرقة التدريجية والهرمية وأقصر الطرق تعد صوراً متعددة للنموذج الذي يسير من الأبسط إلى الأكثر تعقيداً لكونها تستخدم تحليلاً لتركيب المعرفة وكذلك فهماً للإمكانات النفسية. ولكن في الطرق الأربعة نجد أن البعد الذي توسعت فيه الخطة اختلف من خطة إلى أخرى وفقاً للقدرات الإدراكية للمبادئ والمفاهيم. ولم نلحظ في كل الرسائل التي أعدت وفق التسلسل سوى توسع المفاهيم والمبادئ والإجراءات . لذا يجب عند القيام بوضع خطة الإعداد أن

نحدد ما إذا كانت أهدافنا تتعلق بالمفاهيم أي تركز على المحتوى أم الإجراءات أي تركز على الطريقة أم النظريات التي تركز على المبادئ.

وعندما تتعلق أهدافنا بالمفاهيم فإنه يجب أن نحدد المفاهيم وننظمها في أبنية مفاهيمية توضح علاقاتها الثانوية والتناسقية بعد ذلك نصمم التسلسل المعرفي بانتقاء الأبنية المفاهيمية الأكثر أهمية وتماسكاً ووضعها في أبنية تتدرج من أعلى إلى أسفل أي من المفاهيم الأكثر شمولاً إلى الأكثر تفصيلاً وأقل شمولاً.

وعندما تكون أهدافنا متعلقة أساساً بالإجراءات كما هو الحال في المعرفة المرتبطة بالمهارات يجب أن نتبع تسلسل توسع العملية المثالية في الحصول على المهارة الإجرائية، بحيث يحدد أولاً أبسط شكل ممكن للمهمة – بمعنى أقرب الطرق الإجرائية – وتحدد الافتراضات المبسطة التي تعرف هذا الشكل البسيط. بعد ذلك نصمم التسلسل وتوضع الافتراضات المبسطة بطريقة منظمة نضع فيها الأكثر أهمية وشمولاً أولاً بعد ذلك تدخل الأنواع الأخرى للمحتوى التي تشتمل على المفاهيم والمبادئ وشروط تنفيذ المهارة والمعلومات في التسلسل.



وعندما تكون الأهداف متعلقة أساسا بالنظريات كما هو الحال في مجال الاقتصاد أو التسويق أو مهارات الإقناع، ففي هذه الحالة، يتبع تسلسل التوسع للعوامل النفسية لتطوير الفهم للعمليات التطبيقية (أسباب وآثار) بعد تحديد عمق المبادئ وشمولها، حيث يبدأ بالإجابة على السؤال: ما المبادئ التي سنتمكن من كتابتها في فترة زمنية محددة ولعدد محدد من المتلقين؟ وفي زمن آخر ولنفس المجموعة. إن الإعداد للرسالة المكتوبة وفق هذا المنظور يبدأ من أكثر المبادئ أهمية إلى أكثرها تفصيلاً وتعقيداً وانحصاراً. خلال هذه العملية، قد يكون من

المفيد أن ننظر إلى مبدأ سابق ونتساءل لماذا هذا المبدأ وما هو الأسلوب الذي تم فيه تنفيذ هذا المبدأ، وما هي الأشياء التي استخدمت لتنفيذه وذلك لتحديد المبادئ الأكثر تعقيداً التي تبسط المبادئ السابقة وتدخل الأنواع الأخرى من مضمونات الرسالة في التسلسل في موقعها المناسب.

إن الاعتماد على التخطيط بأسلوب نظرية التوسع سالفة الذكر قد يحدث له انطفاء على المدى الطويل وهذا ما ذهب إليه "هل" في ذكره لأهمية التعزيز لتحاشي انطفاء المؤثر والخطة المعرفية أحوج ما تكون إلى هذه المعززات.

معززات الخطة المعرفية في الرسائل المكتوبة

يمكن أن يستخدم معزز الخطة المعرفية الذي ينشط استخدام المتلقي للمعرفة بشكلها الشامل. قد يكون المعزز مطلوباً كمنشط للتأثير، كما هو الحال عند تقديم قياس أو مساعدة للذاكرة من قبل معد الرسالة المكتوبة أو عناصر الاتصال أو الجهة المستفيدة من الرسالة.

ومن معززات الخطة المعرفية إسهام المعد نفسه في هذه الخطة وتحكمه في الاختيار والانتقاء والتسلسل لمضمونات الرسالة وبذلك يمكن للمعد تحديد ما يريد أن يرسله. ويوفر تحكم المعد للرسالة المكتوبة في المضمونات عملية الانتقال التي قال بها "تلمان" في تفسيره لعملية الاتصال، وعملية الانتقاء لها شكلان، انتقاء مفردات الرسالة ومكونات خطة إعدادها وانتقاء المعارف و المهارات والمعلومات اللازمة لفحوى الرسالة، وبذلك يتحقق الإسهام الفعلي لمعد الرسالة .

لقد وضع "جانبيه" تسعة أحداث تدريسيةً عدها مهمة للتدريس الفعال ونحن هنا نسقطها على الاتصال من خلال الرسالة المكتوبة للوصول إلى تأثير فعال.

1. جذب الانتباه من خلال تغيير المثير.
2. تعريف المتلقي بالهدف لمساعدته على معرفة أهمية المعارف المنقولة وتسلسلها.

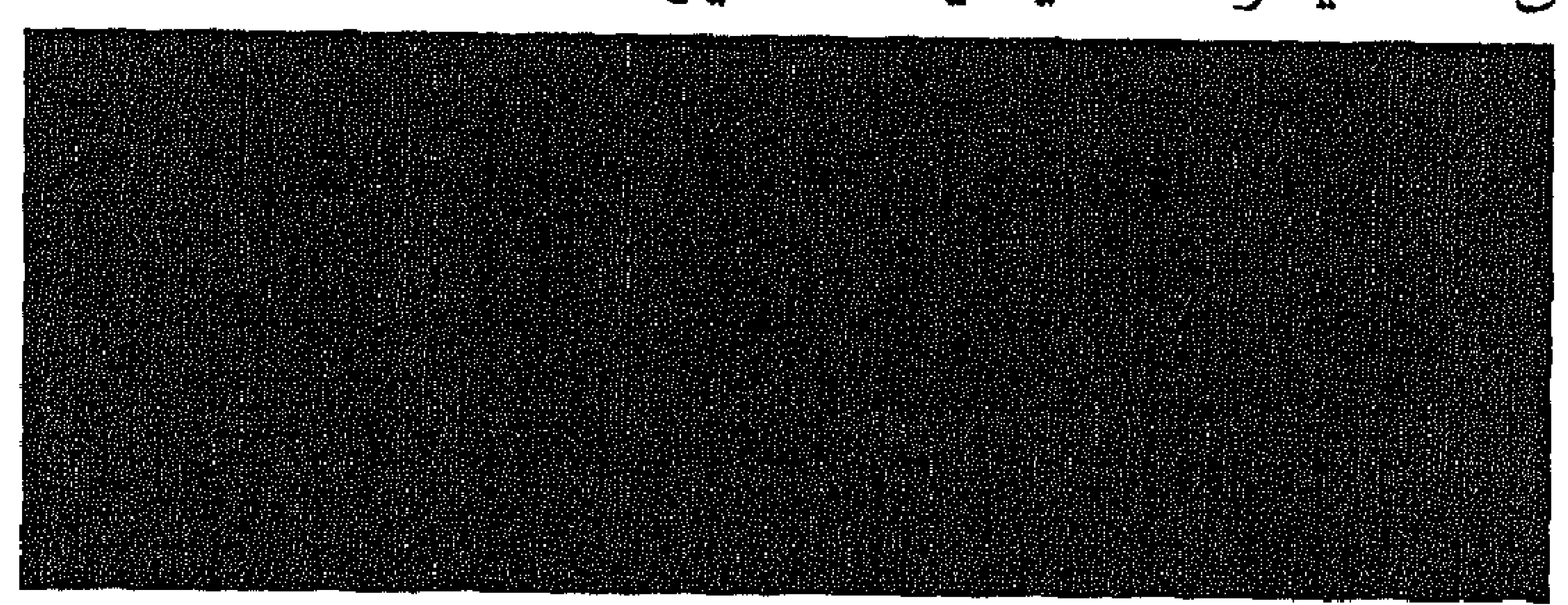
3. استرجاع الأشياء الضرورية التي تعلمها حتى يربطها بالمفاهيم الجديدة.
4. تقديم المواد المنبهة بأسلوب مناسب للجمهور المتلقي للرسالة.
5. العناية بالتقديم للرسالة وفق درجة تعقيد المعارف والمهارات وصعوبتها ووفق مستوى إدراك المتلقي وقدرته.
6. تحقيق الأداء عن طريق التحقق من الجانب الإجرائي للرسالة المكتوبة .
7. تحليل التغذية الراجعة عن صحة أداء الرسالة المكتوبة، لدعم الأداء المناسب وتحول دون حدوث الأداء غير المناسب .
8. تقييم الأداء المؤدي إلى تعزيز الأثر الاتصالي.
9. تدعيم القدرة على التذكر والنقل بتقديم التلميحات والخطط للاسترجاع.

وبهذه الأحداث التسعة طورت المواصفات التي يمكن تعميمها لمكونات الخطة المحددة مثل فن التذكر والصور المرئية والتحرير الصحفي ومجموعة العوامل التي تؤدي إلى تركيز الانتباه وغير ذلك من الخطط.

كيف نفكر؟:

لعل الجواب عن كيفية التفكير مازال خافيا على الجميع حتى علماء الطب والتربية وعلم النفس وعلم الاجتماع. يقول "هيربرت بنسون" أستاذ الطب في جامعة هارفرد "لكي نأخذ فكرة عن طريق اكتساب القدرة على التفكير من المهم أن نمعن النظر في بعض النظريات التي تشرح كيف يعمل الدماغ" . على الرغم أن نتائج أبحاث الدماغ وسعت معرفتنا بشكل مذهل خلال عدد من العقود الأخيرة فلا يزال إدراكنا بدائياً نسبياً، بالنظر إلى تعقيد أدمغتنا الذي لا يصدق.

وبعيداً عن التفصيلات في تركيب وما هية خلايا المخ وكثافة نقاط الاتصال بين كل خلية والتي تليها وتفاوت التفكير والتذكر بتفاوت عدد نقاط الاتصال، هناك معوقات للتفكير الجيد وهو ما ذكر في البداية من أهمية التسلسل المنطقي والموضوعي للخطط والبيانات التي تمد المخزون الفكري للإنسان. فإذا ما كان هناك هدف واضح يسعى المرء إلى تحقيقه يمكن أن يبذل نشاطاً معيناً يرتبط بالجانب الذهني وطاقة تثير النشاط نحو الهدف الذي يسعى الفرد إلى تحقيقه وفي كل فرد منا طاقة كامنة تجعله يقوم بنشاط معين مستمداً الحافز على هذا النشاط من رغبته وطموحه إلى تحقيق هدفه. والتفكير في هذه الحالة يكون انتقائياً وتلقائياً وانتقالياً في الوقت نفسه بحيث يستجيب الفرد لبعض المواقف ويعمل تفكيره في أهمها وأقربها إلى تحقيق هدفه وهنا تبرز الانتقائية وعندما يتطلب الموقف إنجازات متعددة لتحقيق الهدف، وهذه الانجازات تلتقي مع خبرة الفرد ومدخراته الفكرية والمقدرة على التعميم وصياغة المفاهيم، والقدرة على الربط بين الأفكار واكتشاف العلاقات، والمبادرة والثقة بالنفس عندما تتحقق التلقائية والانتقالية في التفكير.



إن التفكير المتأني يصبح أكثر واقعية من التفكير المتسرع وذلك لكون خلايا المخ تقوم بتخزين المعلومات التي ندعوها أفكاراً، كما تقوم خلايا المخ ببث تلك الأفكار، فقد يكون البث سريعاً وهذا ما ندعوه أحياناً سرعة البديهة.أو يكون البث بطيئاً ومن ثم يجب التروي في اتخاذ القرار حتى تتكشف الأفكار التي في الدماغ عن نفسها ويتمكن الفرد من توظيفها التوظيف الأمثل وعندها يتمكن الفرد من إشباع الرغبة وانتهاء حالة التوتر نحو تحقيق الهدف.

وفيما يتعلق بالتفكير السليم وبسرعة البديهة ودور المخزون الفكري كمؤشرات لإتقان المهارة يكون دور الخلايا في الدماغ فعالاً حيث إنه من بين الأشياء التي تقوم بها خلايا الدماغ تخزين المعلومات التي تغدو في نهاية المطاف ما ندعوه أفكاراً، ولكن العلم بالشيء وتخزينه في الذاكرة لا يكفي لتحقيق الهدف، بل العمق في المجال المعرفي والمهاري والوصول إلى مرحلة متقدمة من التطبيق والتحليل والتركيب وتنمية المهارات وإثارة الجوانب الوجدانية كحب العمل وأهمية إتقانه والقيم الاجتماعية يحقق المستوى المطلوب تحقيقه من خلال الاتصال، ومن مقومات الإدراك المعرفي ما يلي:

1- القدرة على التحليل الموضوعي لمفردات ومضمونات الرسالة.
2- القدرة على شرح إجراءات المهارة وتفسير المفهوم المهني لها وتوضيح الفكرة إزاءها بشكل علمي.
3- القدرة على الربط بين المفاهيم في مضمونات الرسالة وتدعيمها بالتطبيقات والأمثلة.
4- القدرة على نقل الحقائق والمفاهيم من خلال الرسائل المكتوبة من التجريد إلى الواقعية.
5- القدرة على قياس انتقال الأثر الاتصالي.
6- التمكن من الاتصال بالذات.
7- التمكن من توظيف التقنيات الحديثة في مجال الاتصال لتحقيق مستويات عليا من الأداء والأثر الاتصالي.

جميع هذه المدخلات تتفاعل خلال مرحلة الإعداد مع بعضها البعض وتحدث التواصل اللفظي وغير اللفظي والتفكير والتطبيق للمعارف، وفي ممارستنا هذه نستخدم المصادر والمدخلات مثل تقنية المعلومات و الكتب والدوريات والتقارير والسلوك الاجتماعي وأنشطة المؤسسات المجتمعية والمصادر المعرفية الأخرى وجميعها مدخلات معتبرة لصياغة أية رسالة مكتوبة.

ويعتمد نجاح عملية التدريب وفق هذه المدخلات على الحكمة في تصميم الرسالة ونقلها.

إن انتقال الأثر الاتصالي خارج حدود الدائرة الاتصالية هو المنتج النهائي للعملية الاتصالية، ويجب أن يكون له تأثير اجتماعي. بمعنى لو أحدثت الرسالة تغييراً في المعارف أو السلوك، وكان أفراد المجتمع أو بعضهم متكيفاً مع هذا التغيير عندئذ تكون الرسالة قد أحدثت تأثيراً موجباً. وإذا كان العكس، فإن التأثير الاجتماعي يكون سلبياً وهنا تبرز أهمية الحد من الهدر النوعي في الرسائل، ولرصد هذا التأثير السلبي أو حتى الإيجابي تجرى التجارب على المخرجات والمنتجات في سلسلة المعادلة ونضيف أسلوباً جديداً للتتبع نطلق عليه تتبع العواقب، لتصبح المعادلة على النحو التالي:

الجهود الاتصالية ← المخرجات ← النتائج ← العواقب

والمبرر لتتبع العواقب كوننا نريد للسلة المكتوبة أن تكون ذاتية ومعتمدة على مضامينها. أما إذا أردنا أن نحقق التأثير الاجتماعي الموجب، فإنه يجب علينا أن ننظم كل نتائج الجهود الاتصالية حتى نطمئن إلى أن كل مصادرنا تحقق إنجازات تنعكس آثارها على المجتمع.

ويتعلق غالبية ما نفعله في الاتصال بالاهتمام بالمدخلات، والعمليات والمنتجات. ويجب ألا يغيب عن ذهننا أن هذه الأشياء هي مجرد نتائج وجهود مساعدة تكون أساس إنجاز النتائج والعواقب المفيدة. نحن ندرك أن الحاجات هي تصور في النتائج. لذا فإن اشتقاق الأهداف يرتبط ارتباطاً موضوعياً بكفاءات التحليل عندما نحدد الحاجات، فإن الهدف هو جزء رئيس في خطة معالجة القصور في الأداء وقد عني العديد من المعنيين بالمواصفات التي يجب استخدامها عند كتابة هدف يمكن قياسه. ويمكن وضع المواصفات عن طريق ملاحظة أن بعض النتائج تكون أنسب من غيرها لعبارات الهدف المحدد. والذي يمكن الاعتماد عليه، وهذا يتوقف على درجة معرفة الفرد بالظاهرة. وقد نحدد النتائج المقصودة ونختار ميزاناً لقياس هذه النتائج يعتمد على مدى معرفتنا بالقاعدة الأساسية للنتائج المقصودة.

تناقصات المعرفة والمهارة تؤدي إلى الجهل بالمفاهيم الرئيسة، أو عدم كفاءة الرسالة، والتدخل المناسب في هذه الحالة هو انتقاء المفاهيم والمهارات وفق قدرات كل فرد بحيث تكون المحصلة الأخيرة تقارب المعرفة والمهارة بين أفراد المجتمع وتكاملها.

ولأن أسلوب النظم هو التركيب التتابعي لإجراءات إعداد الرسائل المكتوبة بدءاً من الهدف ومروراً بالعمليات وانتهاءً بالتقويم فإن هذا الإجراء يحقق مقولة إنَّ الاتصال يؤدي إلى تعديل في السلوك أو الخبرة، وهذا ممكن ولكن وفق شروط الممارسة والتكيف لموقف ما يكسب المتلقي خبرة جديدة فإن أسلوب النظم في هذا الصدد يحقق ما يلي:

1- يمكن المتلقي من تعديل سلوكه تعديلاً يساعده على مواجهة المواقف الحياتية معرفية كانت أم مهنية.
2- يمكن المتلقي من تعديل سلوكه وإكسابه خبرة معرفية مهارية تمكنه من التكيف البيئي.
3- يمكن المتلقي من اكتساب قيم واتجاهات تساعده على التفاعل مع خصائص ثقافة مجتمعه.
4- عملية التحليل في أسلوب النظم مجموعة من العوامل المستقلة لها دور المنبهات والمثيرات الخارجية، فضلاً عن المثيرات والمنبهات الداخلية التي تعرف بالدوافع والحوافز.
5- يمكن أسلوب النظم من تهيئة مجموعة من العوامل التابعة التي تهيئ أنماط الاستجابات المتسلسلة .
6- يعالج أسلوب النظم من خلال الرسائل المكتوبة المواقف التي توصف بالتعقيد وتشمل أنواعاً من النشاطات والخبرات التي تتطلب وجود دوافع أو ميول لدى المتلقي كي يقابل المواقف الحياتية بخبرة شاملة.

7- لأن العملية الاتصالية مرتبطة بأجهزة الجسم المختلفة كالجهاز العصبي والعضلات، وكذلك الحواس المختلفة ومرتبط بالعمليات العقلية كالتفكير والتذكر والانتباه، فإن أسلوب النظم يعزز كل ذلك.

8- حيث إن نشاط الفرد وسلوكه يمثل العلاقة بينه وبين البيئة التي يعيش فيها، فالاتصال نشاط يقوم على إرادة الفرد وتطويع المعرفة وأسلوب النظم يحقق ذلك.

ذكرنا أن المفاهيم والحقائق العلمية والمهارية غالباً ذات نظام هرمي تتدرج من البسيط إلى الأكثر تعقيداً أو من المجرد إلى الأكثر واقعية، بينما العلاقات الموضوعية والوظيفية للعديد من المفاهيم والحقائق ذات سمة كمية وكيفية، لذا ينتهج في الربط بين موضوعات تصاغ لمحتوى رسالة معين عدة صور، حيث إن نظام المفاهيم ذات الجهد الأقصى من التجريد توظف على شكل تنظيمات فرعية في ظل نظام استقرائي للمحتوى الاتصالي، ومن هذا المدخل يمكن تطبيق الإجراءات التحليلية للمفردات للوصول إلى مستوى من الإعداد يكفل الكفاءة الاتصالية من جهة ويقابل الوضع النفسي للمتلقي، لذا فإن التحليل الموضوعي للمفردات بالأسلوب الاستقرائي يحتم توظيف خصائص المنهج الاستقرائي أو بعضها على النحو التالي:

1-استخدام الملاحظة والتجريب.

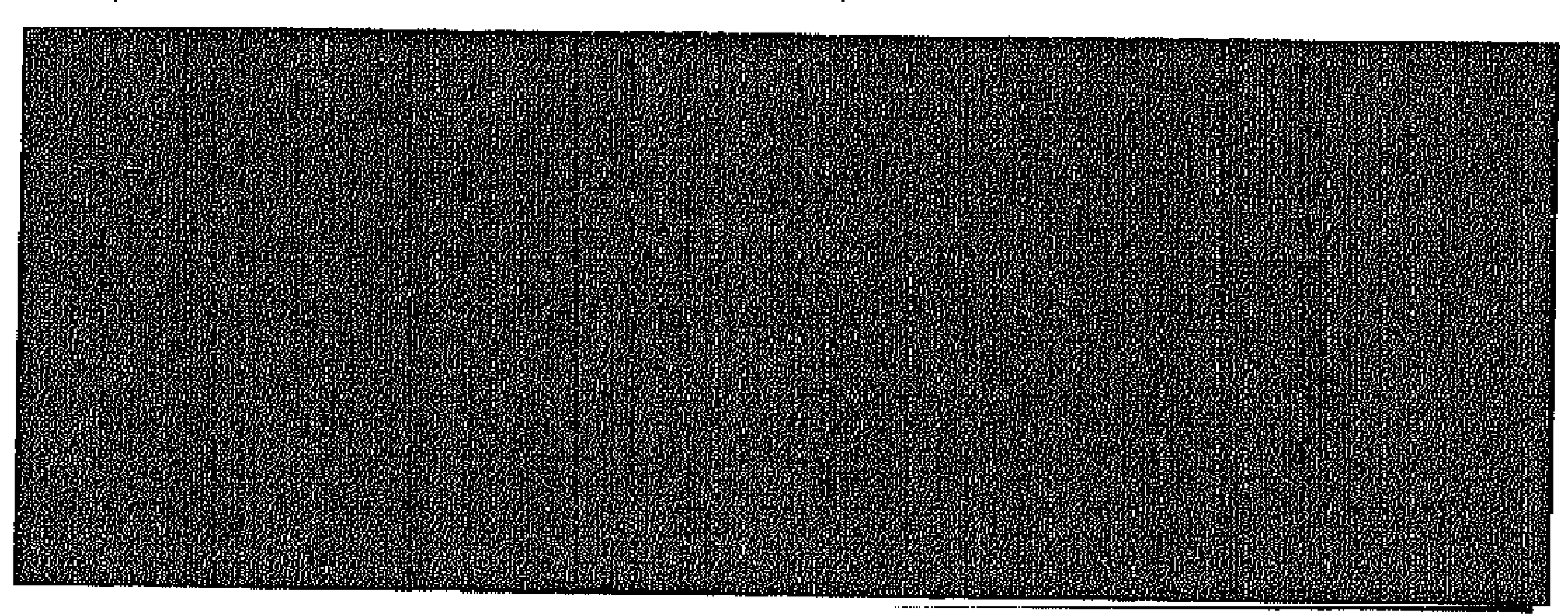
2-استخدام أسلوب البحث عن الأسباب.

3-استخدام الاستنباط الرياضي الفلسفي.

وقد تكون مفردات الرسالة تنتهج الأسلوب الاستدلالي الذي يعرض القواعد والحقائق التي يتوصل من خلالها إلى الدلالات التي تسهم في تحليل القواعد المعرفية و المهنية ومناقشتها مناقشة علمية نفسية وفلسفية.

وقد تصاغ المفردات وفق أسلوب الاستقراء المناسب، بحيث تمثل المفردات مشكلة يبحث فيها حتى يتوصل إلى الحقائق المتعلقة بها أو اللجوء إلى المنهج

الاستنباطي ونتائجه المستخلصة من الفروض للوصول إلى الحقائق ومن ثم الحلول. وقد يستخدم الاستنباط كأساس للوصول إلى استنتاجات تابعة وبذلك تأتي المفردات على شكل سلسلة من الأفكار والحقائق يتم الربط بينها وفق المنهج العلمي.



ومن جهة أخرى يؤخذ العامل النفسي بعين الاعتبار حيث تلعب الدافعية والإدراك دوراً فاعلاً في أسس دمج مفردات الرسالة المكتوبة؛ لأن الدوافع هي مجموعة الحاجات النفسية والاجتماعية التي تلعب دور المثيرات الداخلية والخارجية في سلوك الفرد واستجاباته ومن ثم قراراته. والتفاعل الإيجابي بين الفقرات في المحتوى الاتصالي يرسخ قيماً ثقافية رئيسة مشتركة على أن يتم تحديد موطن الترابط والتلاقي والتنافر في وحدة الموضوع. وبهذا الإجراء يمكن اكتساب المهارات التلقائية والاستجابات المعتمدة على القدرة على التحصيل والتقييم، والارتقاء في الوعي وفي إدراك البشرية عموماً وهو أي الإدراك ارتقاء نظري وتلقائي وحتمي واتصال بالواقع المجتمعي من خلال الولاء والانتماء. ومراحل الإدراك تتمثل بالعلم بالفكر أو السلوك والاقتناع به ومن ثم توجيه الإرادة لتنفيذه وفي الجانب الاتصالي يعد الإدراك الكيفية التي يتعامل بها المتلقي مع القضايا والأحداث والمواقف.

إن من عوامل تعزيز الجانب النفسي لمتلقي الرسالة المكتوبة المرونة في تنظيم المحتوى، فمع مراعاة وحدة الموضوع وتناسقه والصياغة المنهجية للمفردات وفق أسلوب النظم يفضل أن تكون الصياغة وفي الحدود الموضوعية للرسالة مراعية ما يلي:

1- وضع خطة منهجية للإعداد وفق متطلبات تحقيق الهدف والوضع النفسي للمتلقين.

2- التوازن العلمي والموضوعي لرفع كفاءة القناعة الذاتية للمتلقي بفحوى الرسالة.

3- إمكانية إدخال أو إحداث أو تعديل في المفاهيم وفق متطلبات الحالة النفسية لجمهور المتلقين.

4-انتهاج الأسلوب الانتقائي والانتقالي بمراحل مسلسلة تقلص الفروق الفردية بين المتلقين.

5-حصر مجموعة الحقائق والمفاهيم والقيم والممارسات في حدود متطلبات الأثر الاتصالي.

6-إجراء مقارنة معرفية وقيمية لأهداف المحتوى المصوغ.

7-إعطاء أمثلة وقرائن من الواقع لتحاشي التجريد في المفاهيم.

8-الاهتمام بالتسلسل الموضوعي في تطبيق إجراءات نقل المعارف و المهارة.

تصنيف أسلوب إعداد الرسالة المكتوبة

هناك ثلاثة نماذج لإعداد الرسالة المكتوبة، ويتوقف تصنيف كل نموذج على الاستعدادات النفسية والعضوية للمرسل إليهم الرسالة. ولا يمكن المفاضلة بين النماذج الثلاثة حيث إن كل نموذج له خصائصه المنهجية التي تؤدي إلى اكتساب المعرفة و المهارة والتأثر بهما. ولكل نموذج درجة معينة من المرونة والاستمرارية حيث إن عملية الاختيار عملية مستمرة ومتصلة بحيث تتيح للمعد للرسالة حرية الاختيار وفق قدراته واستعداداته.

النموذج البنائي: وهنا يمكن تقسيم موضوعات مضمونات الرسالة التي تشمل المعارف والمهارات والحقائق العلمية والاتجاهات إلى وحدات تتسم كل وحدة بوحدة الموضوع وذات هدف اتصالي مستقل ويتم تسكين المهارات والمعارف

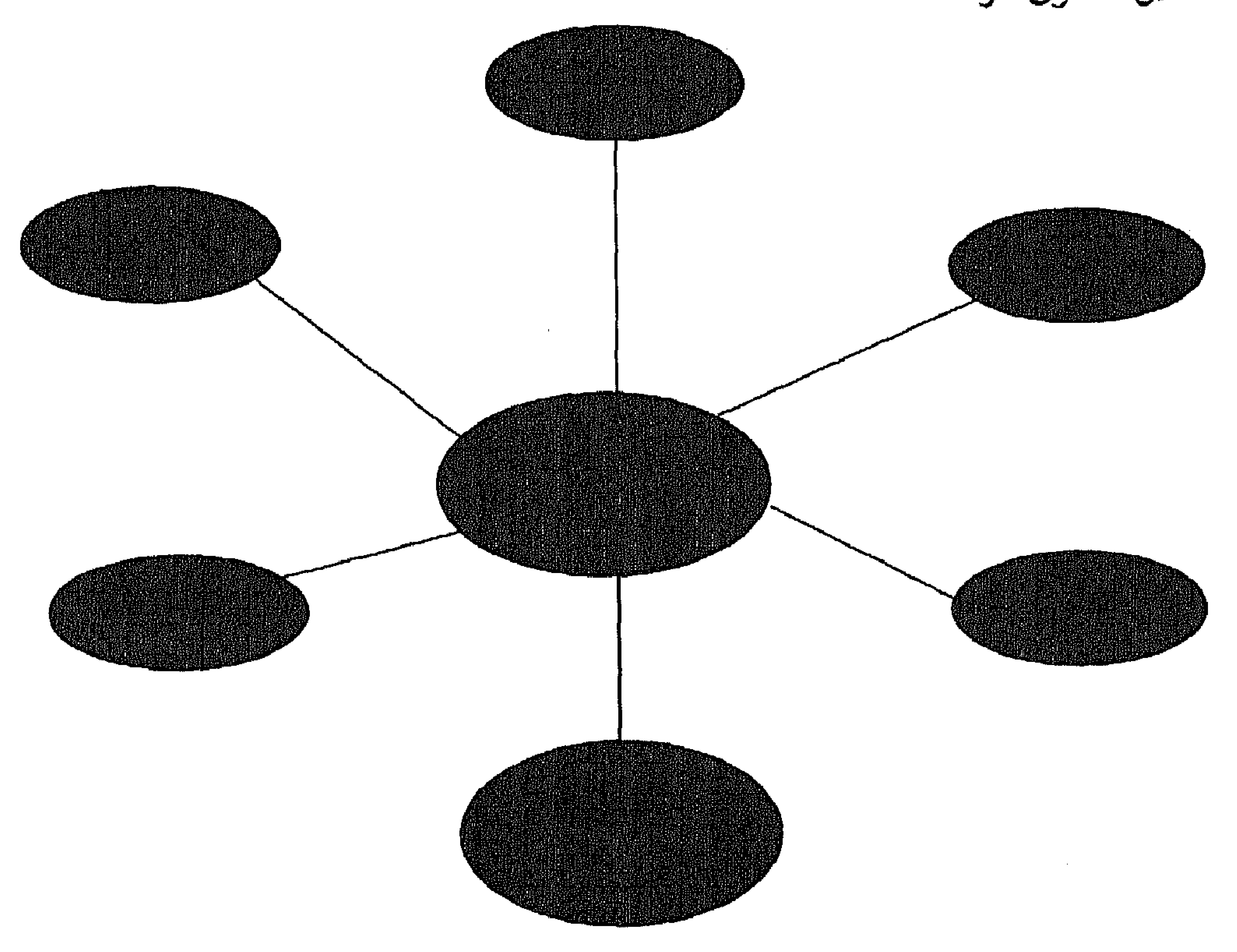
والاحتياجات في النموذج البنائي بين الوحدات مع مراعاة العلاقة الموضوعية والوظيفية لكل وحدة من الوحدات الأصلية في المحتوى، ونطلق هنا مفهوم النموذج البنائي لأن تنظيم الوحدات وفق تدرج المهارة والمعرفة وحجم الاتجاهات هي إعادة البناء الموضوعي للمحتوى مع المحافظة على الأسس العلمية والمنهجية للمحتوى.

النموذج البيني: وهنا تم تحليل المعارف والمهارات والاتجاهات وتحديد آثارها الاجتماعية والنفسية والاقتصادية ومستويات قيمة وتوزيع هذه المفردات بتنظيم، بحيث يكون تداخلها وفق وحدة موضوعها، سعياً لإجراء التأثيرات التي تنتج عن توافق المفردات في سياق وحدة متكاملة. وتصاغ المفردات في هذه الحالة على شكل حقائق وأمثلة أو تمارين أو نماذج أو فكر أو مفاهيم اجتماعية ونفسية. وهذا الإجراء يتطلب تحليلاً موضوعياً دقيقاً للمفردات في متن الرسالة والبحث في طياتها عن أماكن ملائمة للتسكين البيني. وتتمثل المهارة هنا في القدرة على المحافظة على وحدة الموضوع.

النموذج المستقل: وهنا تبلور المفردات على شكل وحدات كبيرة (خطاب إعلامي، أو توعوي، أو حواري) أو فصول أو مباحث تصاغ من خلالها مفردات الرسالة المكتوبة وفي هذا الإجراء ضمان لعرض المعرفة أو المهارة المطلوبة وتكامل الفكرة ومرونة الصياغة، وكفاءة الأداء وفاعلية الأثر. لأن هذا النموذج يتمحور حول معرفة أو مهارة معينة تعود إليها جميع جزئيات وعناصر الرسالة وتتبعها في وحدة مستقلة الاتجاهات المطلوبة في هذه الرسالة وهي معطيات تم تنظيمها وتفسيرها ووضعها في إطار علمي معين لإظهار دلالاتها الكامنة. وهذا النموذج هو السائد في الرسائل الإعلامية والتوعوية والإعلانات.

في أي شكل من أشكال تصميم المحتوى هناك أسس علمية وفلسفية وتربوية ونفسية يبنى عليها المحتوى قوامها التركيز الموضوعي على المعارف والحقائق والمفاهيم والاتجاهات التي تسهم في إكساب المتلقي المعرفة والمهارات والاتجاهات السليمة،

والاعتماد على العقل في الجوانب المعرفية تحكمه عدة ظروف نفسية مثل التقبل والواقعية والذكاء والإدراك ومهارة التنفيذ. حيث يؤكد "سكنر" أهمية البيئة في نقل المفاهيم من التجريد إلى الواقعية وتحقيق الاستجابة الإجرائية وهذا مطلب لتحقيق الكفاءة العالية في الاتصال المكتوب. وأسلوب النمذجة لمفردات محتوى الرسالة يسهم في توظيف الجانب الفلسفي للمفاهيم الداعي إلى تسلسل الأفكار وتبسيطها، والتركيز على الجانب المعرفي؛ إضافة إلى الجوانب الوجدانية المتمثلة في إثارة الشعور والأحاسيس والانطباعات وتقوى الله واحترام الغير والانتماء للمجتمع والوطن. وتجمع النماذج سالفة الذكر إلى جانب مقومات الإعداد المعرفي على أهمية غرس القيم من خلال محتوى الرسالة.



نموذج من تصميم المؤلف (الشاعر)

ينطلق مبدأ هذا النموذج من أهمية القيم حيث يذكر زكريا لال (2002م) أن للقيم أبعاداً فلسفية ونفسية وأيديولوجية واجتماعية، والقيم تعني تحقيق الصواب

والخطأ في مسيرة الفرد بصفته فرداً يتأصل من أجل تحقيق ذاته. ومادام إعداد النماذج الاتصالية تتم باستخدام أساليب وأدوات مناسبة كما أسلفنا؛ فإن الجانب القيمي في هذا الإجراء يلعب دوراً فاعلاً في المدخلات والعمليات والنتائج والمخرجات. والحكم على المخرجات رأي مهني يعتمد على المعرفة والخبرة والبيانات، وهنا يبرز دور القيم التي يتمثلها المتلقي نتيجة تعرضه لهذه النماذج.

والقيم قوى تحدد أوجه النشاط البشري وتعمل على تكييف الفرد عملياً ومهارياً ووجدانياً مع المتطلبات الاجتماعية من خلال الدافعية لتحقيق الحاجات الشخصية والتكيف الاجتماعي. ولما كانت إنتاجية الفرد تعتمد على عوامل نفسية وعضوية واجتماعية ورصد تلك العوامل في موضوعات مهنية مدعاة إلى الوصول إلى القرارات الصائبة، وحيث إن علم النفس مرتبط بالفرد والجماعة وبالظروف المحيطة بهم، فإن تناول هذا الجانب من إستراتيجية البناء الموضوعي يعزز أسس أسلوب النظم وبها يتم ربط الجوانب النفسية في مستوى الإنتاج للفرد؛ لأن القدرات الذاتية دعم أساسي في مستوى فاعليته وإنتاجه.

مهارة التقديم والإلقاء

من معززات تأثير الرسالة اللفظية مهارة تقديمها أو إلقاءها حيث يسهم الفرد في كفاءة عملية الاتصال اللفظي عندما يمتلك القدرة والجراءة وصفاء الذهن والاتصال بالذات ومعرفة الآخرين . ومهارات الاتصال إلى جانب أنها موهبة، فإنها كذلك مهارة مكتسبة تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دوراً مهماً في درجة اكتسابها ، عندما تستمع إلى حديث تلفزيوني فإن أسلوب وطريقة عرض المتحدث قد تجذبنا وتكون عاملاً مهماً في نجاح إيصال المعلومات في حين أن متحدثاً آخر يبعث في نفوسنا الملل من حديثه، حين نستمع إليه رغم أهمية الموضوع الذي يتحدث به. وكم من متحدث اكتظ مجلسه بالمستمعين، وآخر أخذ مستمعوه بالتناقص قبل أن ينتهي من حديثه.

المعايير الأخلاقية

التميز – اختلاف الثقافات – الوصول للمعلومات – القانون

ومهارات الاتصال لا تكمن في الحركات واختلاف نبرات الصوت والتشديد على النقاط المهمة، والاسترسال في غيرها فحسب، بل بالاستهلال الجيد وربط الحديث بالواقع، واستخدام الجمل الإخبارية إلى جانب الجمل الاستفهامية . كل هذا وتلك مهارات يتمتع بها البعض ويفتقر إليها البعض الآخر، ومهما بلغت درجة اكتساب الشخص لمهارات الاتصال، إلا أن درجة التفاوت في انتقائها واردة لأن الجانب النفسي مهم جداً لاكتساب هذه المهارة، فالثقة بالنفس من أهم مقومات الإلقاء الجيد الذي يصل إلى قلوب المتحدثين الجيدين والمحاورين المتميزين بأنهم من يمثلون القواعد الست للخطيب وهي:

1- معرفة متى يتحدثون ومتى يتوقفون.
2- يتحدثون عن أشياء تهم الآخرين.
3- يستخدمون اللغة اليومية السهلة .
4- يتحدثون دون تفاخر.
5- يشيرون إشارات طبيعية.
6- يحافظون على التواصل بالعين.

ويضيف السويدان حقيقة لابد أن يدركها الخطيب ونعدها من أهم مقومات الاتصال اللفظي وهي أهمية ثقافة الجمهور المستمع، حيث إن هذه الثقافة تفرض طبيعة الخطبة وأسلوب الخطيب من القواعد الرئيسة في الإعداد للخطبة.

- تحديد الهدف من الخطبة.
- اختيار العبارات والجمل التي تناسب السواد الأعظم من الحضور.

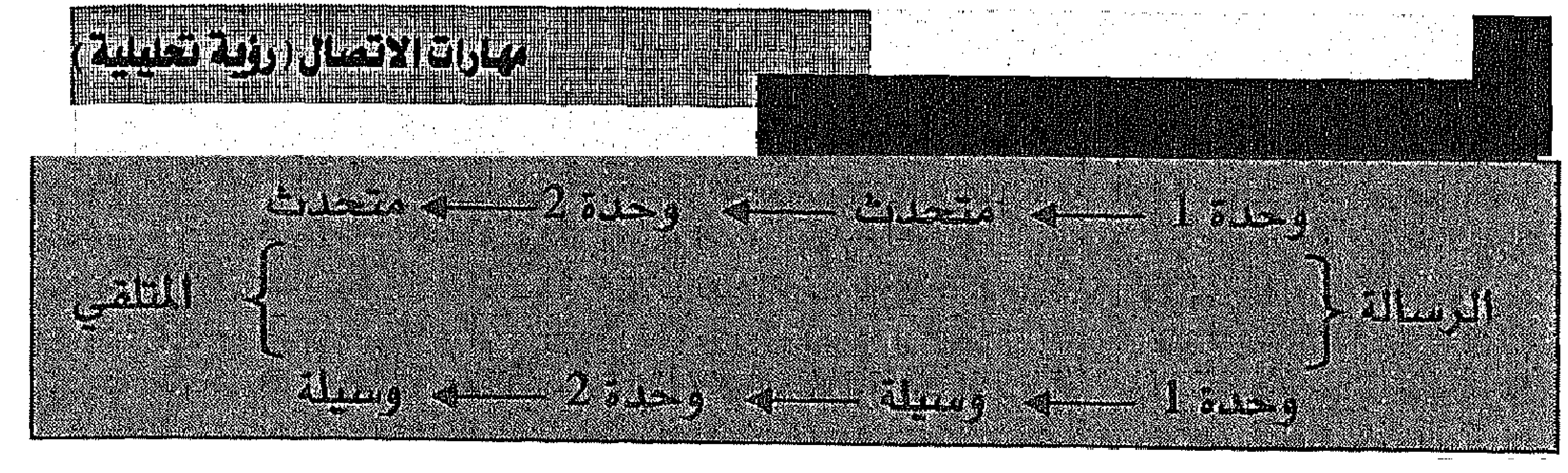
- تحديد الموضوعات التي تحقق الهدف من الخطبة على شكل نقاط تسهل على الخطيب التسلسل المنطقي والموضوعي للخطبة.
- اختيار المكان والزمان المناسبين للخطبة.
- معرفة ثقافة الحضور.
- الاستهلال بقصة قصيرة أو موقف ونحوه.
- إدراج عبارات التساؤل من غير مبالغة فيها.
- محاولة تمثيل الحقائق والمفاهيم بأمثلة من واقع مجتمع الجمهور.
- إبداء الرأي الشخصي في بعض مفاهيم وحقائق الخطبة بالتوثيق المقنع.

احترام عقول الجمهور فإن لديهم من المعرفة ما قد يفوق الخطيب. هناك مهارة أخرى يمكن أن يمارسها الخطيب وهي طريقة الاتصال حيث إن هناك طريقتين للاتصال هما:

الاتصال المتولي: وهو الدارج في الخطب، حيث يكون اللفظ هو الوسيلة الوحيدة في الاتصال، وهنا يجب أن يتناول الخطيب موضوعه على شكل وحدات أو وقفات أو نقاط دون أن يشير لها في خطبته فتصبح متسلسلة ومتتالية بأسلوب اتصالي واحد ولكن لا مانع من إدخال الأمثلة اللفظية لتقريب المفهوم.

الوحدة 1 ← متحدث ← الوحدة 2 ← متحدث
الوحدة 3 ← متحدث ← متلق (متلقون)

الاتصال المتوازي: ويقصد به استخدام أكثر من وسيلة واحدة لموضوع واحد أو وحدة واحدة وأسلوب الاتصال المتوازي من الأساليب الجيدة في تفسير الحقائق العلمية والتعامل مع الفروق الفردية بين المتلقي حيث يلجأ الخطيب إلى وسائل أخرى غير لفظية كالعروض البيانية أو النماذج أو المخططات والملصقات وقد أسهمت التقنية الحديثة في تعزيز الاتصال المتوازي.



في الجانب الشكلي هناك قيم ومبادئ لابد أن يتحلى بها الخطيب مثل المظهر، الوقار، طريقة الوقوف حركات اليدين والعينين ونحوها.

لغة الجسد

جميع الحركات والملامح التي تظهر على جسد الإنسان هي انعكاسات لاتصاله بذاته حيث تسبق هذه الحركات والحركات تسبق الألفاظ. ورغم أن لغة الجسد عامل فاعل في بناء أنظمة الاتصال والعلاقات الإنسانية إلا أن مفهوم بعض التعبيرات الجسدية تتفاوت بتفاوت الثقافات فلغة الجسد هي حركات يقوم بها بعض الأفراد بأيديهم وتعبيرات وجوههم ونبرات أصواتهم وحركات بعض أعضاء الجسم كالرأس والأكتاف والكفين. جانب من هذه الحركات تأكيدي يتبع الاتصال اللفظي وبعضها انطباعي عكس قدرة الفرد على اتصاله بذاته واستجابته للمثيرات الخارجية.

لغة الجسد هي لغة تواصل، تعتمد على تعابير الجسد ومصطلحاته. وهو علم له قواعده ومفاهيمه، وهي لغة التخاطب غير اللفظي اللاشعوري، حيث تصدر الإشارة بردود فعل الجسم عند التواصل مع الغير عن طريق ملاحظة الحركات الصغيرة والبسيطة للوجه والجسد.

الأدبيات في علم لغة الجسد تشير إلى أن:

- حركة الجسد تسبق اللفظ عند التواصل، لكن الأهم أن الحركة تعكس ما يجول في العقل قبل النطق فيه.
- علم لغة الجسد يظهر بعض الحركات التي يقوم بها الإنسان لا شعورياً.

- الحركات اللاشعورية للجسد هي علامات رمزية لما نخفيه من محفزات ومشاعر.

علم لغة الجسد يسمح لنا بتعلم بعض حركات التواصل اللاإرادية التي تتناسب مع المُخاطب.

هناك ثلاث حقائق متباينة في مفهوم لغة الجسد. نتيجة للتوصيلات الموجودة بين الملايين من الخلايا العصبية، هناك ثلاث حقائق متباينة في دماغ الإنسان (الدماغ هو الآلة، أما العقل فهو الوظيفة).

- حقيقة أو واقع معرفي إدراكي تعليمي الذي يسمح بإجراء العمليات المنطقية.
- حقيقة أو واقع حسي حركي الذي يسمح بالقيام بالحركات واستعمال الحواس.
- حقيقة أو واقع نفسي شعوري الذي يسمح بربط المشاعر بالأحداث.

إن قوة الإنسان تكمن في قدرته على ربط استعمال هذه الحقائق الثلاث آنيا وفي الوقت نفسه لإصدار فعل رائع.

يُظهر الإنسان ما يفكر به عن طريق حركاته اللاإرادية. وهي مظاهر نشاط الدماغ. المتخصص في علم لغة الجسد يدقق الملاحظة في حركات جسد الإنسان، لقراءة رسائل الدماغ غير المنطوقة، متحرياً الموضوعية، ومحترماً أخلاقيات وآداب التخصص.

وفي دراسة قام بها عالم النفس الأمريكي البرت ميهرابين اكتشف أن 7٪ فقط من الاتصال يكون بالكلمات و38٪ بنبرة الصوت و 55٪ بلغة الجسد ولو اختلفت الكلمات ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد، على الرغم من استخدام لغة الجسد على مدى ملايين السنين من تاريخ النشء الإنساني إلا أن مظاهر الاتصال غير الشفهي لم تدر عملياً على أي مقياس إلا منذ الستينات من القرن الماضي خصوصاً عندما نشر "دجليوس فاست" كتابه عن لغة

الجسد عام 1970. تقنياً يعد كتاب تشارلز دارون "التعبير عن العواطف لدى الإنسان 1872 من أكثر الكتب تأثيراً في هذا المجال، كتب على أثره الكثير من الدراسات الحديثة لتعبيرات الوجه ولغة الجسد، حيث تم تأييد وإثبات الكثير من أفكاره ومنذ ذلك الحين سجلت البحوث نحو مليون تلميح وإشارة غير شفهية وتوصل "البرت مهربيان" في إحدى دراساته إلى أن مجموع أثر الرسالة يقسم إلى (7٪ كلمات فقط، 38٪ صوتي أي نبرة الصوت، 55٪ غير شفهي). وقام البروفسور "برد هويسل" ببعض التقديرات المماثلة وتوصل إلى أن الشخص العادي يتحدث بالكلمات ما يناهز عشر دقائق في اليوم الواحد وان الجملة المتوسطة تستغرق نحو الثانيتين والنصف. يتفق معظم الباحثين على أن القناة الشفهية تستخدم أساساً لنقل المعلومات في حين القناة غير الشفهية تستخدم للتفاوض في المواقف في ما بين الأشخاص، وفي بعض الحالات كبديل للرسائل الشفهية.

العمليات الداخلية الناجمة عن اتصال الفرد بذاته، قادرة على صياغة حركات الجسد لعكس الرسائل الدماغية غير المنطوقة بموضوعية وقواعد مضبوطة، وفهم الآخر ومشاعره من مظهره ولباسه وأعماله وتحركاته وأوضاعه وتعبيرات وجهه.

إن أول انطباع عن الشخص يبدأ من مظهره، فالمظهر الخارجي قد يحدد معرفة الذات من ذكاء، وعلم، وقوة شخصية وحميمية، وتواضع. والقدرة على الإقناع. كما أن وجه الشخص عبارة عن مجموعة عناصر اتصالية قوامها العين والفم والذقن والشفتان. وترتبط هذه العناصر وظيفياً لتؤدي دوراً اتصالياً غير لفظي فهي مصدر للبيانات المتعلقة بالجانب الانفعالي للشخص مثل الغضب والاحتقار والحزن والخوف، والاهتمام. كما أن علاقاتنا العاطفية تبدأ من ملامح وجوهنا. يقول "بول ايكمان" Pal Ekman إن العوامل المشتركة بين أفرد البشر من ملامح تعبيرية للوجه هي الحركات التي تقوم بها عضلات الوجه عندما يعبر الشخص عن بعض الانفعالات.

وتشير الأدبيان إلى أن هناك عاملاً آخر يضاف إلى العوامل المرتبطة بالمظهر، هو عامل البنية الجسدية، فقد أوضحت الدراسات على سبيل المثال أن الأفكار التي تُكون حول الشخصية تُستقى غالباً من شكل الجسم وحجمه، فالشخص المترهل من النوع البدين، والذي يكون وزنه أكثر من الحد الطبيعي، يفترض أن يكون دمث الخلق، ذا معشر طيب، محباً أو حنوناً، هادئاً، مرحاً، راضياً عن نفسه، منبسطاً، متسامحاً ودوداً، رقيق القلب. أما الشخص الذي يبدو بارز العضلات، خشن العظام ورياضي المظهر، فإن الصورة النمطية عن هذا الشخص هي أنه نشيط كثير الجدل، ميال لإثبات ذاته، محب المنافسة واثق من نفسه، جريء متسلط، حاد المزاج، متفائل، طائش، ومتهور، لا يتكيف مع أفكار الآخرين. أما الشخص الطويل النحيف المظهر، فهو يميل غالباً إلى التحفظ والعزلة، قلق، كثير الارتباك، صعب المراس، حذر، محترس، بارد، انطوائي، موسوس، شديد التدقيق في التوافه والتفاصيل، حساس، خجول، ممتثل، مساير.

ويمكن أن يعتبر طول قامة الفرد وحده أساساً لتصنيفه فيما يتعلق بالذكور بالنسبة إلى الثقافة الأمريكية، يرتبط الطول المفرط، على وجه العموم، بمزايا إيجابية، بينما يكون عكس ذلك بالنسبة للإناث.

عرض الباحثون لدلالة النظرة الأولية للعين على أنها تؤدي إلى تنظيم التفاعل الداخلي . والتقاء النظرات يدل على رغبتنا في التفاعل مع الآخرين، وانعدام ذلك يقلل من ترجيح احتمال حدوث هذا التفاعل سواء أكان حدوث ذلك مصادفة أم عن قصد وبينت دراسات أخرى أن نظرة العين تلعب دوراً مهاماً في الجاذبية الشخصية. وعلى وجه العموم فإن الحديث والمشاعر الإيجابية نحو شخص ما يصاحبها في العادة كثرة التقاء النظرات، وربما يكون هذا السبب في افتراضنا أن الأشخاص الذين ينظرون إلينا يكونون منجذبين إلينا. بل وذهبت

دراسات أخرى أبعد من ذلك إلى حد القول إن الأفراد الذين ينشغلون بدرجة عالية من تبادل النظرات يكونون عادة أكثر تأثيراً وفاعلية في تعاملهم مع الآخرين.

ونتوقع أن يقل تبادل النظرات عندما يكون الشخص قريباً منا أو عندما نناقش موضوعات ذات اهتمام للطرفين، أو إذا كان ما نتحدث عنه قريباً منا أو إذا كنا غير مهتمين بردود أفعال الآخرين أو عندما ينتابنا شيء من الحرج. وبالمقابل يوجد مثل هذا التأثير للنظرات عندما يكون الفرد مذعناً أو مطيعاً، أو حزيناً أو حيياً عندما يحاول إخفاء شيء ما، أو يكون في منصب أعلى من منصب الشخص الذي يتحدث إليه، عندها فإن تبادل النظرات يكون أقل. ومن الواضح أن هذه التعليمات قد لا تنطبق على حالات بعينها.

ويلخص برنت روبن لغة الجسد بقوله:

تقوم الرموز غير اللفظية بدور مهم في الاتصال الإنساني. وبالمقارنة باللغة يبدو أنه لم يكن هناك اهتمام كاف ووعي بأهميتها وأثرها على السلوك. وبينما يعتقد أن معالجة الشفرات اللفظية تتم أساساً في النصف الأيسر من الدماغ، فإن دور النصف الأيمن من الدماغ ضروري لمعالجة المعلومات المتعلقة بالنشاط غير اللفظي كالموسيقى والفن والتعرف على الوجوه والعلاقات المكانية.

وهناك العديد من النقاط المشتركة بين شفرات النظامين اللفظي وغير اللفظي.

1) كلاهما يجعل بالإمكان إنتاج بيانات غير مقصودة وأخرى مقصودة.
2) أن القواعد والأنماط ضروريتان للاتصال غير اللفظي ضرورتهما للاتصال اللفظي.
3) يمكن للمؤشرات اللفظية وغير اللفظية أن يكرر أو يكمل أو يناقض أحدهما الآخر. يعد المظهر، والفعل، واللمس، واستخدام المكان، والزمان – المصادر الخمسة الأساسية للبيانات غير اللفظية، عموماً

فالمظهر يؤدى دوراً مهماً في العلاقات بين الأشخاص خاصة في الانطباع الأول، والوجه هو الجانب المركزي في المظهر الذي يعطي الانطباع الأول للآخرين، ويعد مصدراً أساسياً للمعلومات عن الحالة العاطفية والوجدانية لصاحبه.

وربما تكون للعيون الأهمية الكبرى من بين مجموع مكونات الوجه في مجال الاتصال، وتركز ذلك في اتجاه نظرة العين والمدة التي تستغرقها تلك النظرة، أو عدم النظر إلى شيء معين .إذ إن ذلك يزودنا بمعلومات تعد أساسا لمعرفة مدى اهتمام الشخص الذي يحدثنا واستعداده للاتصال بنا، ومدى انجذابه نحونا. ولهذا فإن مدى اتساع إنسان العين، ونوعية الثياب، والحلي والزينة والبنية الجسدية – جميعها تعد جوانب أخرى تتعلق بالمظهر وتقدم بيانات تشكل مصادر محتملة للمعلومات.

إن الأفعال بصورة عامة والإيماءات بصورة خاصة تعد مصادر محتملة للمعلومات أيضاً، ومن بين الأنماط الشائعة من الإيماءات: الإشارات المعززة والموجهة، وإشارات نعم ولا، ومظاهر السلام والتحية، والإشارات الدالة على الروابط والعلاقات بين الناس، والإشارات التي تدل على التباعد والافتراق.

اللمس هو مصدر آخر من مصادر المعلومات غير اللفظية، وهو ذو أثر قوى إذ يؤدي دوراً بارزاً في التحية والسلام، كما يعبر عن الصداقة والمودة والعدوان . إن قوة أثر البيانات المتعلقة باللمس تبين أهمية دور المجال المكاني في عملية الاتصال، فعندما يخترق أحد مجالنا الشخصي فإننا نشعر بضيق وعدم ارتياح إلا إذا كان الشخص وثيق الصلة بنا. إن أهمية المؤشرات المكانية تتضح كذلك في نمط الجلوس، وكثيراً ما تتلازم أوضاع جلوس معينة مع مستويات عليا من المشاركة والقيادة. كما أن طبيعة وضع العناصر في البيئة الطبيعية، مثل: الأثاث والزينات، والإضاءة وتناسق الألوان، كلاهما يزودنا ببيانات قد يكون لها أهمية

في تشكيل سلوكنا، وهي غالباً ما تزودنا بمؤشرات تؤثر في طريقة استخدامها وقيمتها الرمزية وأنماط تفاعلها.

إن الزمن والتوقيت والإحساس بأهمية الوقت، كلها عوامل مهمة في عملية الاتصال. ويمكن أن يكون الزمن الذي سيستغرقه كل واحد من المتحدثين مصدراً للمعلومات بما يجعله أكبر تأثيراً من مضمون المحادثة أو المناقشة نفسها . إن التعبيرات المختلفة للوقتية (تقدير قيمة الوقت وحسن استغلاله) والمعاني المختلفة للحضور مبكراً أو متأخراً عن الموعد – تختلف من ثقافة لأخرى ومن وضع لآخر. وحالة التأخر والتبكير في الحضور يمكن أن تكون في حد ذاتها مصدراً للمعلومات.

وأنواع سلوكنا اللفظية وغير اللفظية التي نمارس بعضها عن قصد، تكون خضماً من البيانات التي تشكل جزءاً من البيئة المحيطة بنا. ومن المهم أن تذكر مدلول التفاعل بين الأفراد والبيانات والبيئة. إن وجود البيانات اللفظية وغير اللفظية في البيئة المحيطة بنا لا يبين ما إذا كنا سنهتم بها، ولا يجدد قيمتها بالنسبة للأفراد المشاركين في هذا الموقف. لأن الرسائل المرسلة عن عمد أو عفواً تعادل الرسائل التي تستقبل. فالبيانات تصبح معلومات عندما يهتم بها وتقدر قيمتها ويجري استخدامها.

من مفاهيم لغة الجسد:

- الفرد الذي يقف متقدماً ومنتبهاً إلى ما هو أمامه يوصف بأنه شخص يمتلك الحنان ودفء الشخصية في حين وقفة الانسحاب والتردد تدل على الخجل وعدم الثقة بالنفس.
- الشخص الذي يجول بنظره يمنة ويسرة أثناء الحوار يبحث عن مخرج.
- نظر البعض إلى عيون بعضهم يحمل معاني الخداع والخجل والحسد.
- الانحناء على الجدار أثناء الحديث ثقة بالنفس ومعرفة بموضوع الحديث.

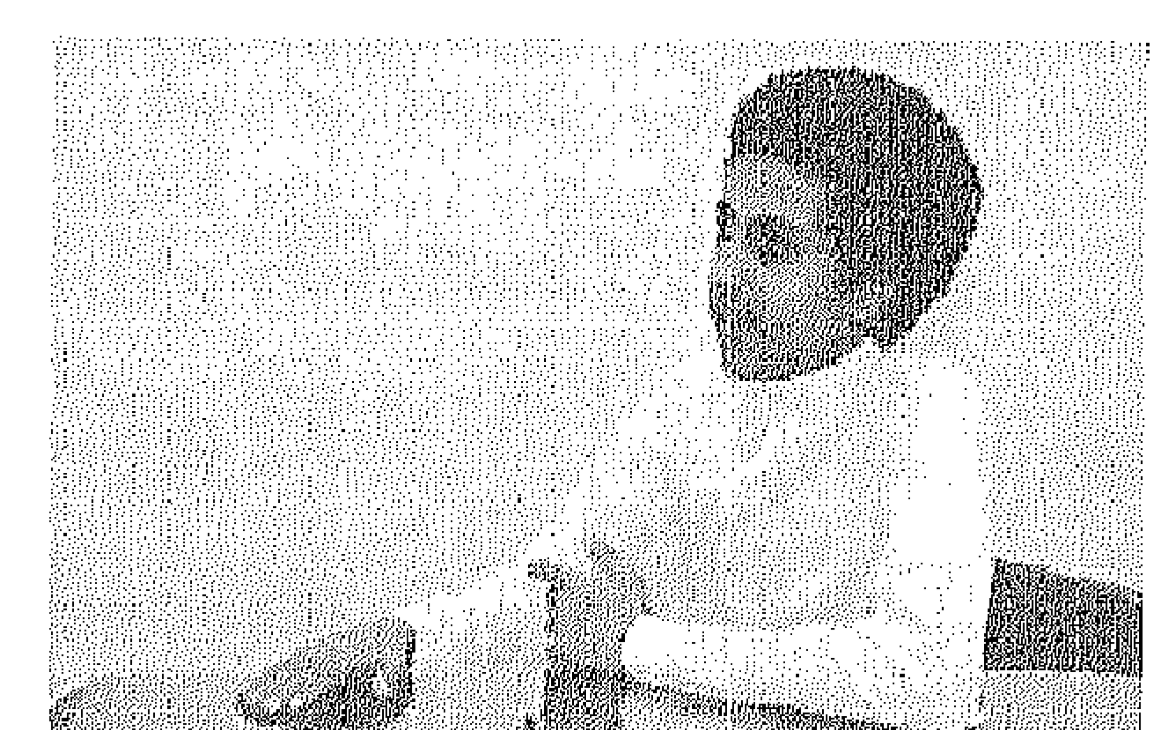
إشارات وإيماءات لعامة البشر:



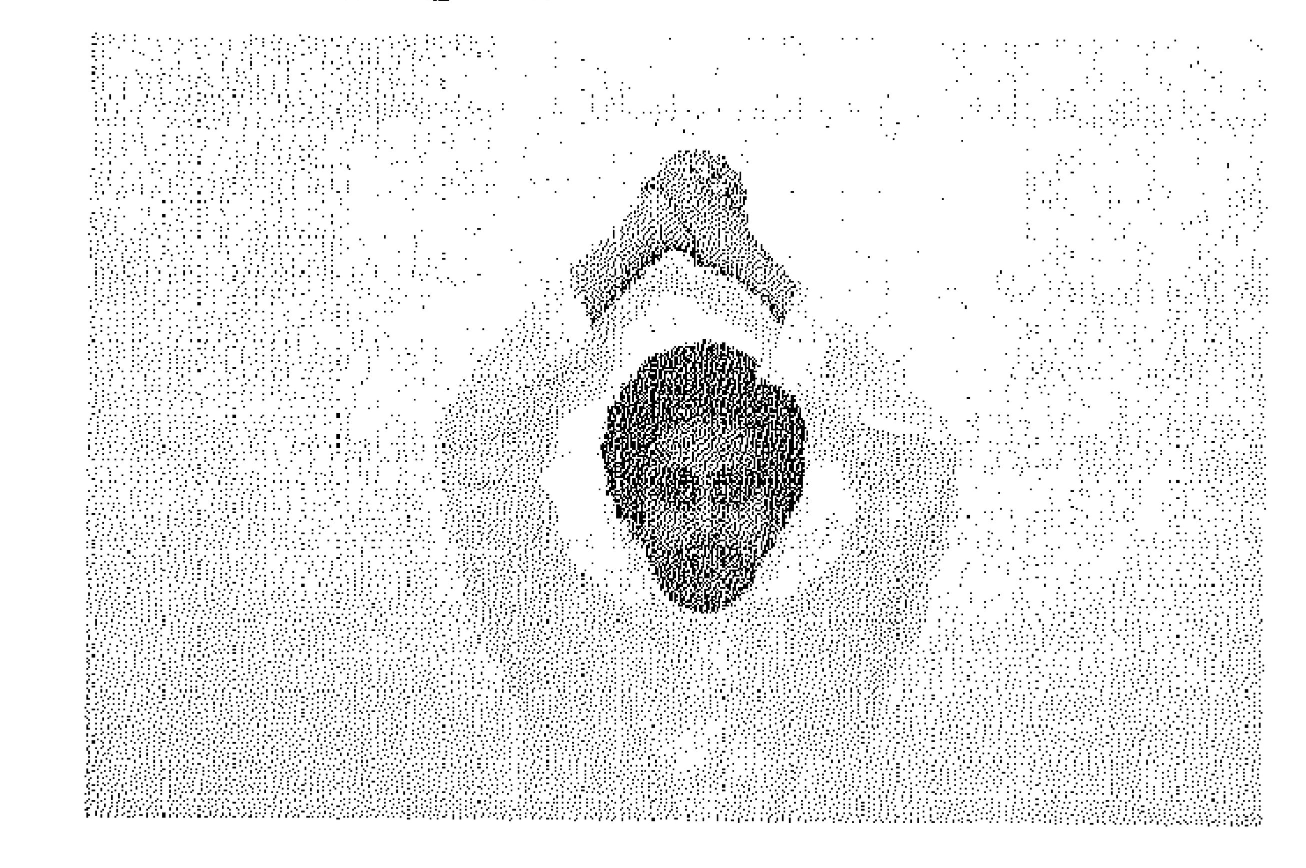
إنصات



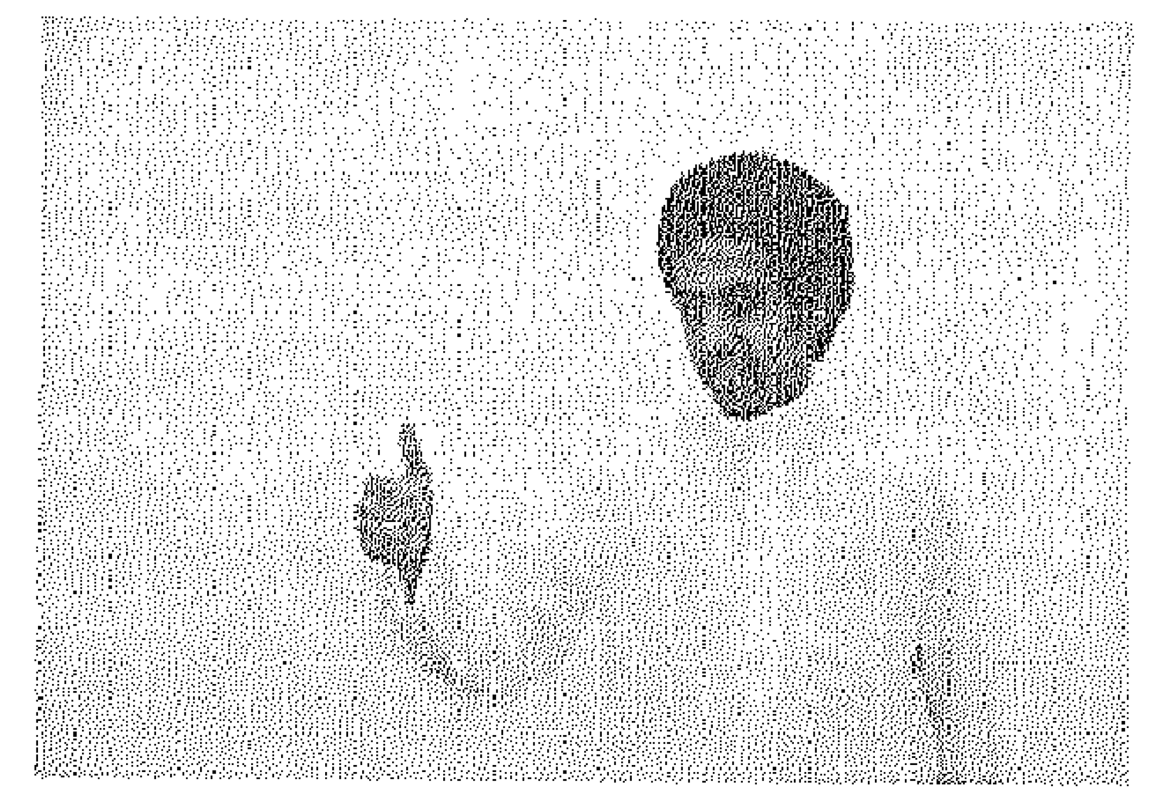
مناقشة



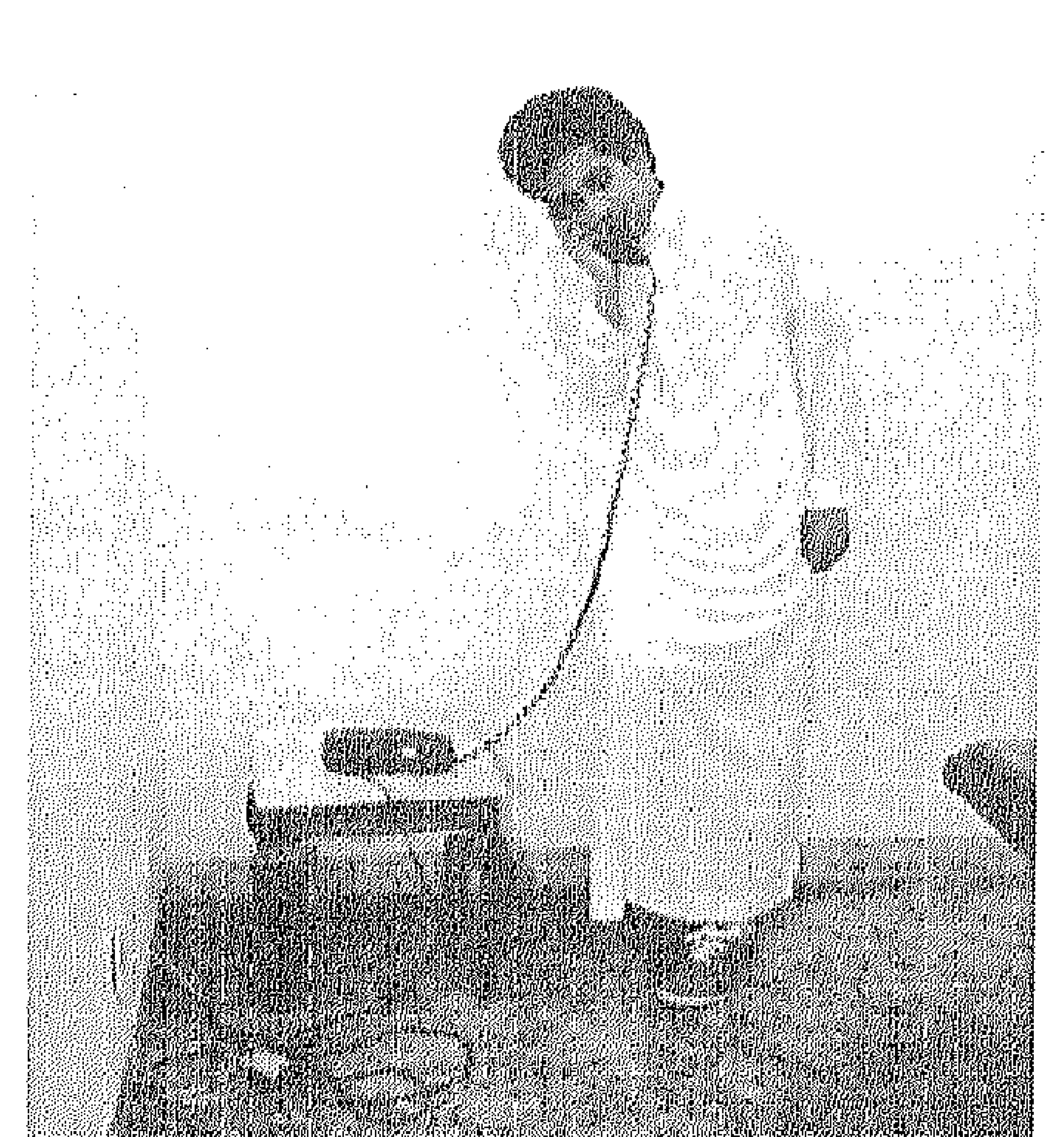
تحية وتأييد



اجتياز



حديث هاتفي ايجابي



انتظار



معاملة الرسالة غير اللفظية

(الاتصال الرمزي)

مادام المصدر يبعث رسالة عبر قنوات معينة، قد تكون قناة سمعية، أو بصرية، وقد تتعدى ذلك لتشمل الحواس الخمس المتمثلة في السمع والبصر واللمس والتذوق والشم، وتتفاوت الكفاءة في نقل المعلومات. ولزيادة كفاءة هذه القنوات وتسهيل نقل وتفهم المعلومات، فقد استخدمت وسائل اتصالية مختلفة منها الرسوم والصور لمدلولات رمزية للفكرة المراد إرسالها.

مهارات الاتصال إلى جانب أنها موهبة، فإنها كذلك مهارة مكتسبة، تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دوراً مهماً في درجة اكتساب الفرد لها. ومهارة الاتصال لا تكمن في الحركات ونبرات الصوت، والتشديد على النقاط المهمة، والاسترسال في غيرها فحسب، بل يربط الحدث بالواقع، واستخدام الرموز والصور بمهارة فكلما نجح المتصل في اتقان هذه المهارة. رفع درجة تأثير الرسالة، ومهما بلغت درجة اكتساب المتصل لمهارة الاتصال الرمزي أو غير اللفظي إلا أن درجة التفاوت في انتقائها واردة، إلا أن الرموز والصور التي تمثل ثقافة شعبية عامة لا تحتاج إلى الكثير من المهارة لارتباطها بالخبرات والثقافات الشعبية.

قد تكون الرسالة المنقولة رموزاً، أو شواخص إرشادية أو تحذيرية، مثل لوحات الإرشاد المروري، أو التحذير من خطر التدخين، أو إشارات ضوئية، مثل إشارات المرور. حينها يستلزم الأمر إعداد هذه الشواخص والرموز إعداداً جيداً، مادامت المعلومات المستخدمة في هذه الحالة مستقاة من مصادر موثوقة وتعد بحد ذاتها المصدر الرئيس للمعلومة المرسلة فمثلاً الإشارات المرورية الضوئية تعطي معلومات مصدرها الأساسي إدارات المرور ولوحات ممنوع التدخين في قاعات الانتظار والممرات في المطارات هي معلومات تحذيرية مصدرها إدارة المطار.

ورغم أن إعداد هذه الرموز وغيرها يخضع للمهارة الحركية إلا أن الاستطاله لم تعد مهارة حتمية

معد الرسائل غير اللفظية ليس بالضرورة أن يكون رساماً ماهراً أو فنياً موهوباً، بل يجب أن يكون متصلاً ماهراً. فقد ذكر برنت روبن (1984م) أن الرموز غير اللفظية تقوم بدور مهم في الاتصال الإنساني وبالمقارنة باللغة، يبدو أنه لم يكن هناك اهتمام كاف ووعي بأهميتها وأثرها على السلوك. وبينما يعتقد أن معالجة الثغرات اللفظية تتم أساساً في النصف الأيسر من الدماغ فإن دور النصف الأيمن من الدماغ ضروري لمعالجة المعلومات المتعلقة بالنشاط غير اللفظي والتعرف على الوجوه والعلاقات المكانية. وهناك – والحديث لبرنت – العديد من النقاط المشتركة بين شفرات النظامين اللفظي وغير اللفظي:

1- كلاهما يجعل بالإمكان إنتاج بيانات غير مقصودة وأخرى مقصودة.
2- أن القواعد والأنماط ضروريان للاتصال غير اللفظي بقدر ضرورتهما للاتصال اللفظي.
3- يمكن للمؤشرات اللفظية وغير اللفظية أن يكرر أو يكمل أو يناقض احدهما الآخر.

الرموز غير اللفظية تكون مجموعة من البيانات التي تشكل جزءاً من البيئة المحيطة بنا، ومن المهم أن نتذكر مدلول التفاعل بين الأفراد والبيانات والبيئة. إن وجود البيانات غير اللفظية في البيئة المحيطة مرتبطة بنظرتنا لها فالبيانات تصبح معلومات عندما نعنى بها ونقدر قيمتها ويجري استخدامها.

في دراسة ميدانية للمؤلف حول أثر استخدام الرسوم التوضيحية على فهم نصوص اللغة الانجليزية لرسائل غير لفظية لتوضيح رسائل لفظية، حيث لاحظ أن مصممي مناهج اللغة الإنجليزية في المرحلتين الثانوية والإعدادية سعوا إلى تدعيم المناهج اللغوية بالعديد من أدوات التعلم التي تسهم في نقل المفاهيم من المراحل التجريدية إلى مراحل أكثر واقعية وأقرب إلى أذهان المتلقين ليسهل

تفهمها وإدراكها ومن ثم ممارستها. من تلك الأدوات الرموز والرسوم لذا هدف الباحث في بحثه إلى رصد دور الرسوم والرموز في فهم النصوص اللفظية في كتاب اللغة الإنجليزية للمرحلة الأولى ثانوي وقد لاحظ الباحث أن البحوث في أهمية موقع الرسمة والربط الموضوعي بالنصوص اللغوية وعناصر الرسمة في المناهج العلمية شحيحة، والسؤال هنا ما مدى تأثير الرموز والرسوم حيث الموقع والمضمون في إثراء العملية الذهنية واستيعاب النص اللغوي وإجراءات العمليات العقلية المختلفة.

لقد عمد الباحث إلى تعديل الرسوم والرموز في الوحدة الخامسة من كتاب اللغة الانجليزية في السنة الأولى من المرحلة الثانوية على النحو التالي:

أولا: تم إعداد رسوم للخطوات التي لم يكن لها رسوم في الوحدة الخامسة.

ثانياً: تم توزيع الرسوم بحيث تصاحب كل خطوة في النص الرسمة التي تدل عليه ولم يجرِ الباحث أي تعديل على النص اللغوي، وبذلك أصبح لدى الباحث ثلاث صيغ للوحدة الخامسة.

الصيغة الأولى:

وضع الرسوم والرموز مجتمعة في مقدمة الوحدة الخامسة كما جاءت في كتاب مقرر اللغة الانجليزية للصف الأول الثانوي.

الصيغة الثانية:

وزعت الرسوم بحيث تسبق الرسمة الخطوة الواردة في النص.

الصيغة الثالث:

وزعت الرسوم والرموز بحيث وضعت يسار النص مباشرة حسب تسلسل خطوات الإنتاج المذكورة في الوحدة.

وبذلك تم إعداد ثلاث صيغ للوحدة الخامسة في مقرر اللغة الإنجليزية للسنة الأولى ثانوي دون إحداث أي تغيير في النص اللغوي بحيث تحمل الصيغة الأولى

مجموعة الرسوم والرموز من النوع الأول، والصيغة الثانية مجموعة من الرسوم والرموز من النوع الثاني والصيغة الثالثة مجموعة الرسوم والرموز من النوع الثالث. وقد تم إعداد اختبار تحصيلي مبني على الوحدة يقيس مستويات المعرفة والفهم والتطبيق، وذلك بتصنيف الأسئلة الواردة في الكتاب، بالإضافة إلى الأسئلة الأخرى المتعلقة بالوحدة نفسها من إعداد الباحث.

من خلال المعالجة الإحصائية للمتغيرات بالطريقة المتمثلة في حساب معالجة البيانات بمقارنة كل مجموعتين على حده والطريقة المتمثلة في التحقيق من دلالة الفروق بين المتغيرات المتماثلة مجتمعة في المعالجات الثلاث أشارت النتائج إلى وجود الرسمة والرموز إلى جوار النص المكتوب بمعنى أن يكون لكل خطوة من الخطوات رسمة تمثلها أو رمز يمثله تعطي نتائج أفضل في مستويات المعرفة والتذكر والتطبيق. كما أشارت النتائج إلى أن وضع الرسمة أو الرمز مجتمعة وكذلك وضعها في مقدمة كل نص لا يسهم في تنشيط العمليات العقلية، ولعل السبب في ذلك أمران أولهما ميكانيكي حيث تكون المسافة بين الرسمة والنص كبيرة مما يجعل القارئ يحجم عن الرجوع إليها. الأمر الثاني أن ربط الرسمة بالنص بما يحقق الاستفادة منها أثناء القراءة يتطلب إجراء عمليات مقارنة ومطابقة باستمرار بين مضمون النص وعناصر الرسمة، ووجود الرسمة بعيدة عن النص يجعل من الصعب الاحتفاظ بتفاصيلها في الذاكرة، قصيرة المدى بهدف إجراء العمليات السالف ذكرها.

كذلك تشير نتائج الدراسة إلى وجود فروق طفيفة بين وضع الرسمة فوق النص اللغوي الذي يتناول الخطوات في الوحدة الدراسية أو وضعها إلى جانب النص لصالح المعالجة الثانية ولعل هذا يرجع إلى ميكانيكية ربط الصورة بالنص وإجراء العمليات التي تؤدي إلى هذا الربط، فمن المعروف أن العين تتحرك فوق النص في اتجاه أفقي ولهذا تسهل الإشارة إلى الرسمة عندما تكون بجانب

النص أي في اتجاه الحركة في حين أن وجودها في أعلى كل فقرة من النص يتطلب إجراء حركة معاكسة.

نخلص من هذه الدراسة إلى أن الرسوم والرموز إذا اختيرت بحيث تمثل عناصرها البيانات التي تشملها النصوص اللفظية فإن فرصة تذكرها وتطبيقها وبقائها في الذاكرة تكون أكبر من النصوص اللفظية ويمكن الاعتماد على نتائج هذه الدراسة بتوجيه الرسوم والرموز إلى أهداف تسعى إلى تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العقيدة والبيئة والمجتمع، تعزز تنمية المهارات الذهنية فالرموز هي وسيلة لابتكار بيانات غير لفظية ترقى إلى مستوى اللغة المشتركة ومنها الجمل والرسوم والشعارات ولغة الجسد وغيرها. وبقدرة الإنسان الاتصالية توظيفها كلغة اتصالية باستيعابنا لمعانيها تصبح عنصراً مهماً في أسلوبنا الاتصالي ولو أسقطنا هذا المفهوم حول الدلالات على مفهوم التفاعل الرمزي لوجدنا أن المتصل يختار الرموز بناء على ما تعنيه بالنسبة للمتلقي كون هذه المعاني هي نتائج التفاعل الاجتماعي المعتد على الوعي الذاتي الذي يمثل مقدرة الفرد على تفسير الرموز عن طريق الانطباعات والصور الذهنية . وإن كانت السيميولوجيا كاتجاه لمجموعة الأنظمة غير اللفظية تشير إلى الاعتماد على النطق في دراستها وتفكيكها وتركيبها بناء على المنطق وفلسفة الأشكال الرمزية فالسيميولوجيا تعني أسلوب التفكيك والتركيب والبحث في مدلولات البنية المولدة للنصوص منطقياً .

في النظرية التفاعلية الرمزية التفاعل الرمزي هو السمة المميزة للتفاعل البشري فهي ترجمة لرموز وأفعال الأفراد المتبادلة. لأن البشر ينصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه تلك الأشياء بالنسبة لهم وهذا هو نتائج التفاعل الاجتماعي الإنساني فيما يتعلق بالدال والمدلول والقصد. ولهذه النظرية تفسيرات عدة في المجال اللغوي وغير اللغوي.

إن وضع الرموز وبلوغها الآفاق المعرفية والهدف يجعل منها لغة يتم تداولها وفق الثقافات البشرية. فقد تكونت ثقافة عامة يكاد يجمع البشر على تفكيك عناصرها وتركيب معانيها وفق المفهوم السيميولوجي مثل رموز الإرشاد والتوجيه وإيماءات التحية والتوديع والرضا والقبول ونحوها. وقد تكون ثقافة خاصة ترتبط بتخصصات علمية أو مهنية محددة، ورموز الرياضيات والكيمياء والفيزياء والطب ونحوها.

إعداد الرسوم والرموز

الاتصال سلوك يتعلق بالمعلومات ومصادر المعلومات متعدد من حيث النوع والشكل . وفي البداية الأولى للاتصال كان للرموز دوراً مهماً في نقل المعرفة وكانت مصدراً عاماً لنقل الرسائل الاتصالية التي تصف السلوك الذي يتعلق بنقل المعلومات وفق أساس سلوكنا واستجاباتنا للمثيرات والبيانات البيئية . والمثيرات البصرية تؤدي دور هام في استقبال وإدراك البيانات فالرموز والصور تحمل أحداثاً هامة نتلقاها على شكل بيانات مرئية.

يقول برنت روبن (1984م) إن الرموز والبيانات بيانات على هيئة أشكال، وحروف وكلمات وأشياء وأفعال تمثل شيئاً بالإضافة إلى نفسها. ونحن بوصفنا بشراً لدينا القدرة على ابتداع الرموز ومعانيها واستجاباتنا لها ... صفات الكلمات وأصوات ألفاظها المنطوقة تحتوي شفرات رمزية تفيد من كانت لديهم القدرة على حل هذه الشفرة فقط.

مع أن الحروف والكلمات هي أكثر العناصر وضوحاً في لغتنا الرمزية فإن هناك رموزاً أخرى مهمة في حياة الإنسان فعلى سبيل المثال نور أحمر مضاء من إشارة مرور عند زاوية تقاطع الطرق رمز يعني "قف" ومن الواقع فإن الضوء الأحمر بحد ذاته لا يعني شيئاً ولكن المعنى يأتي من خلال الاستخدام والتعود، وفي حالة الضوء الأحمر من خلال تطبيق قوانين المرور يقف الناس لأنهم تعودوا على ترجمة هذا الرمز بهذا المعنى (برنت روبن 1984م).

1- الرموز الاتصالية

الرمزية في السلوك غير اللفظي عبارة عن لغة عناصرها الرموز واللغة الرمزية تظهر على شكل و حركات أعضاء الإنسان وتنقل رسائل عديدة تفسر من قبل المتلقي نتيجة توافق المفاهيم. وتشابه الثقافات . إلا أن هناك من الرموز إن كان استخدامها عالمياً إلا أنها مفاهيم متفاوتة بناء على تفاوت الثقافات.

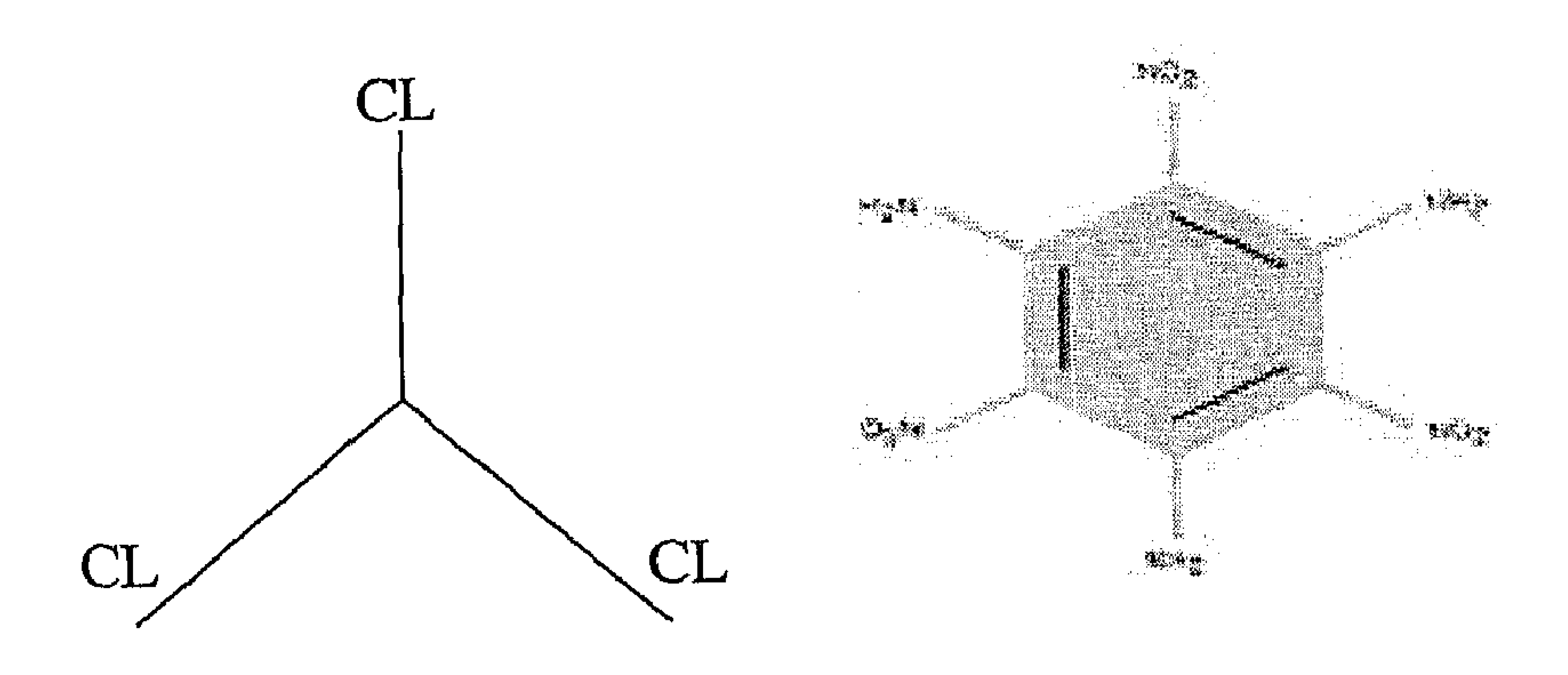
ومعظم الرموز في اللغة الجسدية مصدرها الانفعالات والأحاسيس وإن كانت رموزاً لا شعورية ، فلغة الجسد لغة تواصل تعتمد على تعابير الجسد ومصطلحات الانفعال والاستجابة وردود الفعل النفسية وغير النفسية وكون هذه اللغة لها قواعدها ومفاهيمها ، فهي علم يطلق عليه علم اللغة غير اللفظية .

الرموز العلمية:

مجموعة من الأشكال أو الحروف والأرقام منفردة أو مجتمعة تدل على معنى أو مفهوم أو مغزى أو عنصر علمي ومنها:

الرموز الكيميائية :

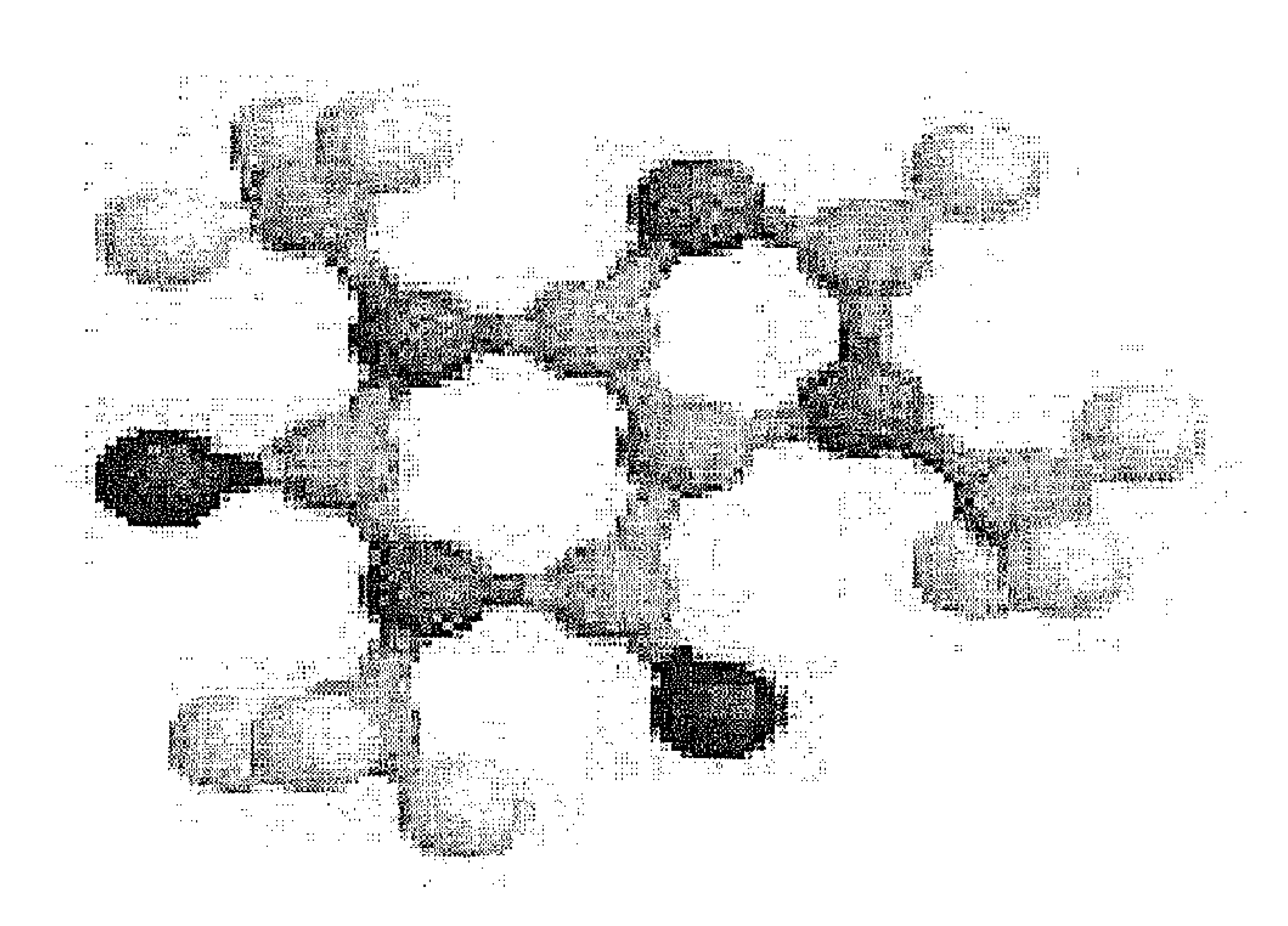
وهي أشكال مختصرة أو تمثيل مختصر لأسماء العناصر والمركبات الكيميائية ، وهي من الرموز التي تندرج تحت الثقافة الخاصة لأنها تشير إلى معاني لا يدركها إلا ذوو التخصص في مجال الكيمياء. الماء H_2O NaCL



الرموز الفيزيائية:

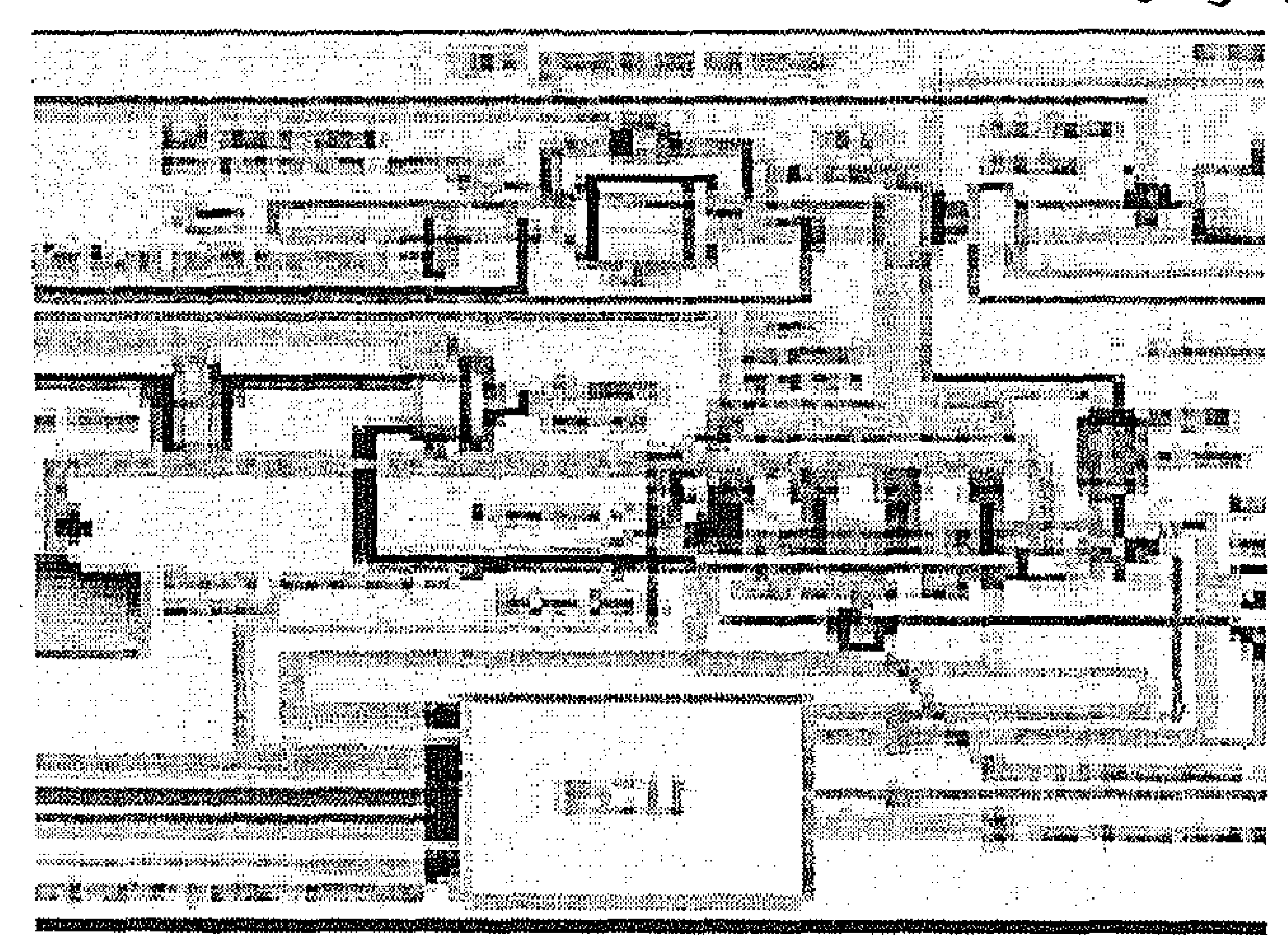
لأن علم الفيزياء علم تجريبي يعتمد على الملاحظة ثم التجربة لفهم الظواهر الطبيعية ويرمز لبعض مفاهيمها برموز تمثل المفاهيم والقوانين الفيزيائية ومنها:

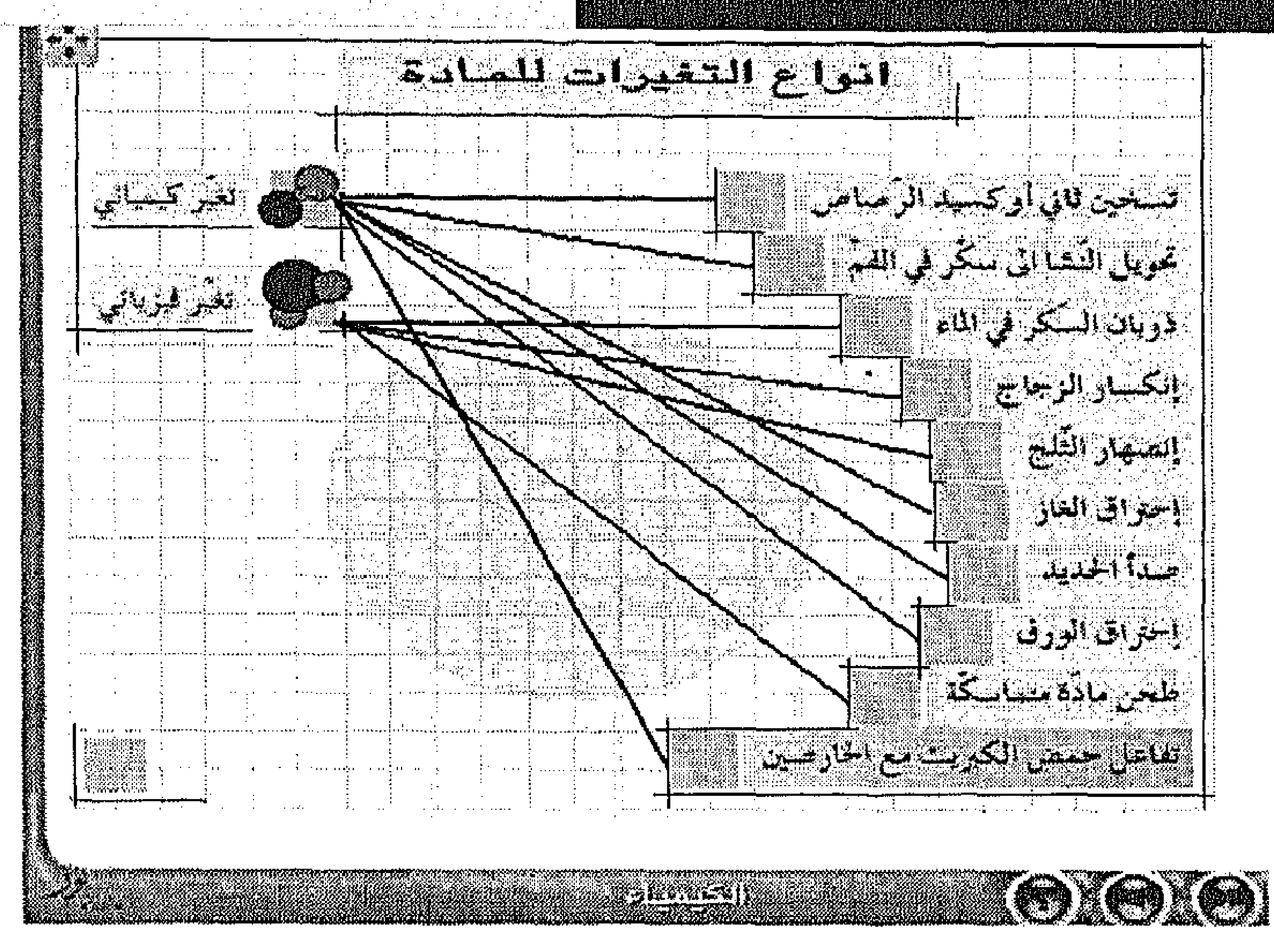
في الكيمياء



في الفيزياء:

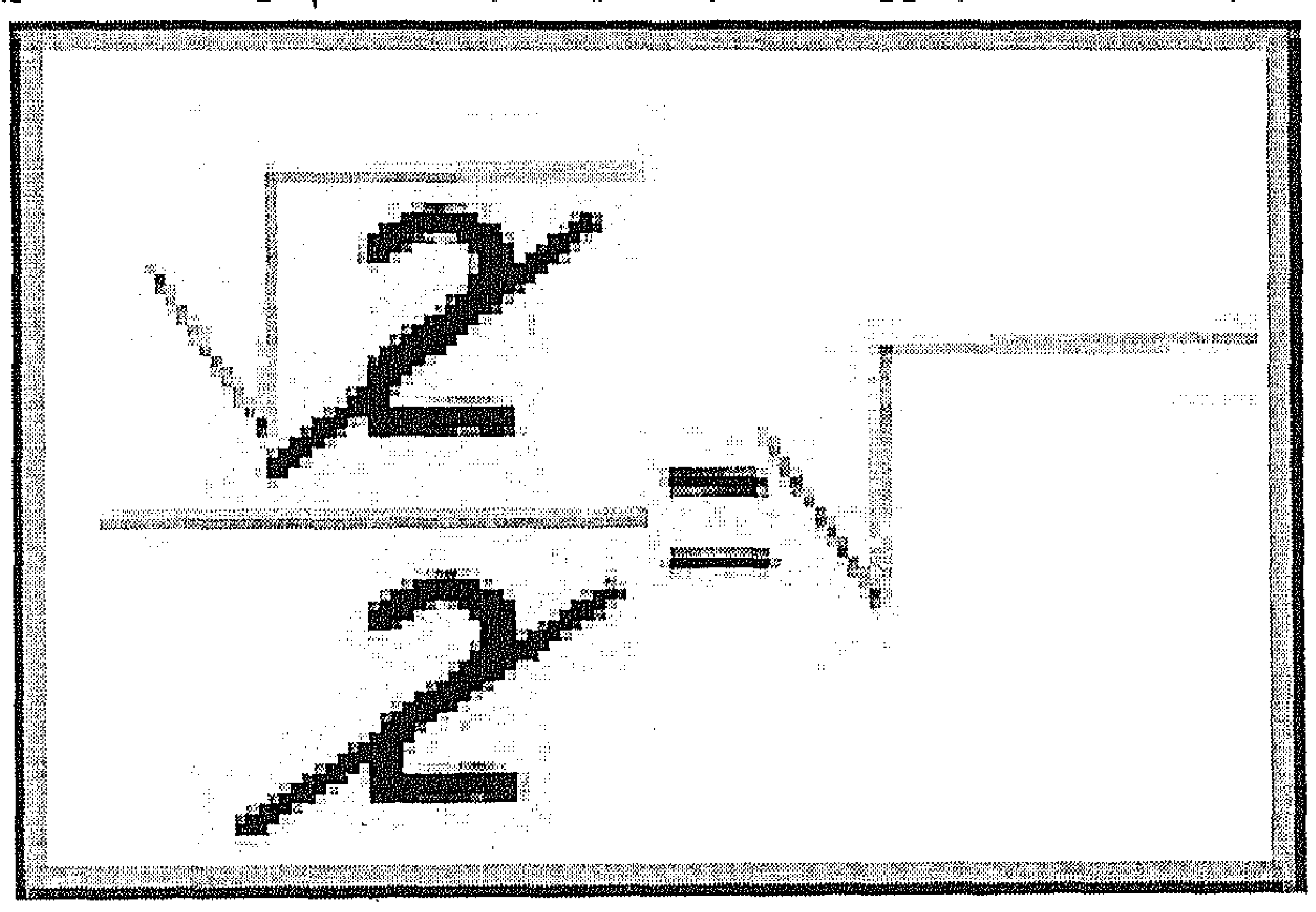
تتميز رموز الفيزياء بأشكال تتمثل في الغالب في سريان التيار الكهربائي أو البطاريات بأنواعها.

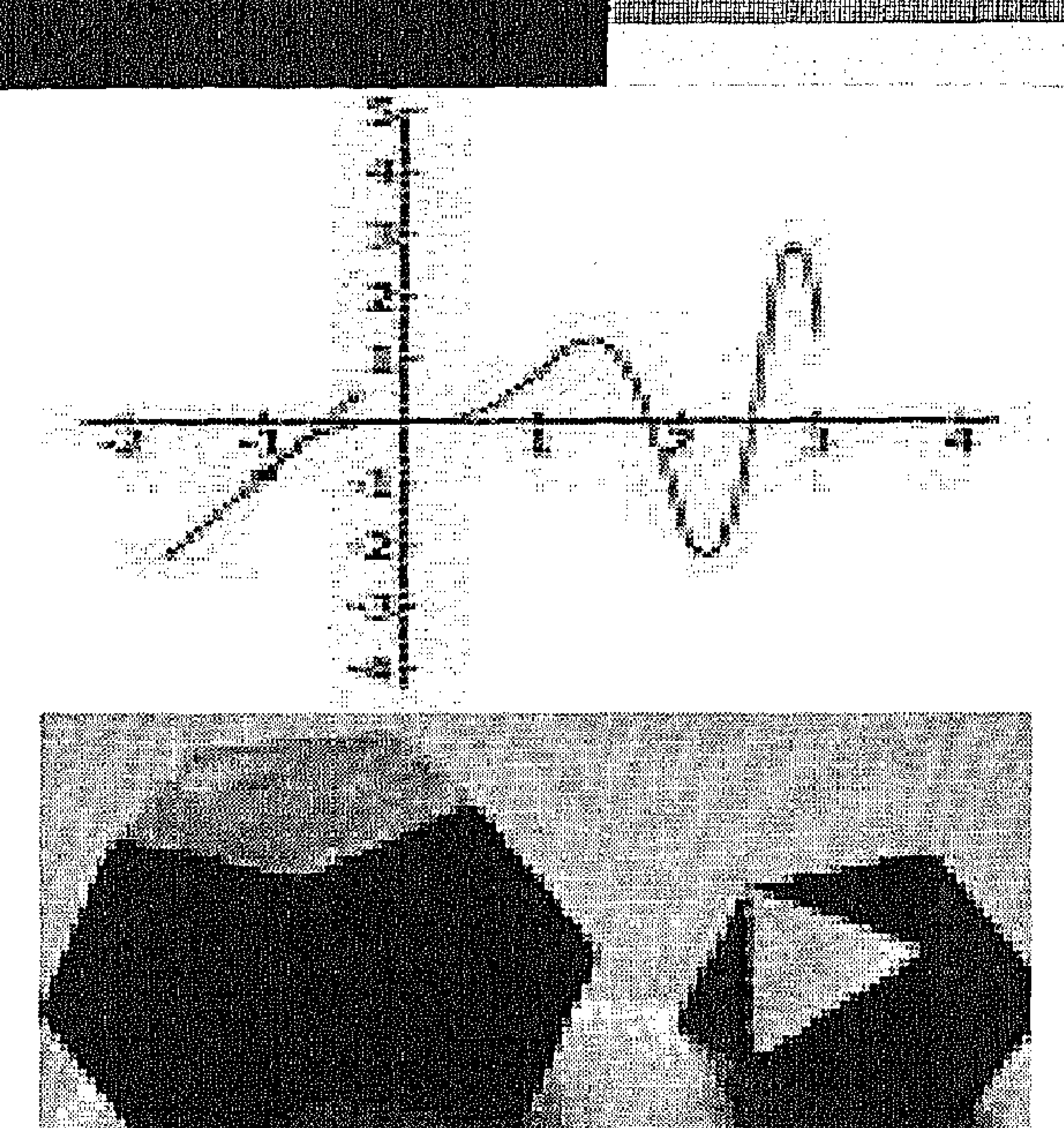




في الرياضيات:

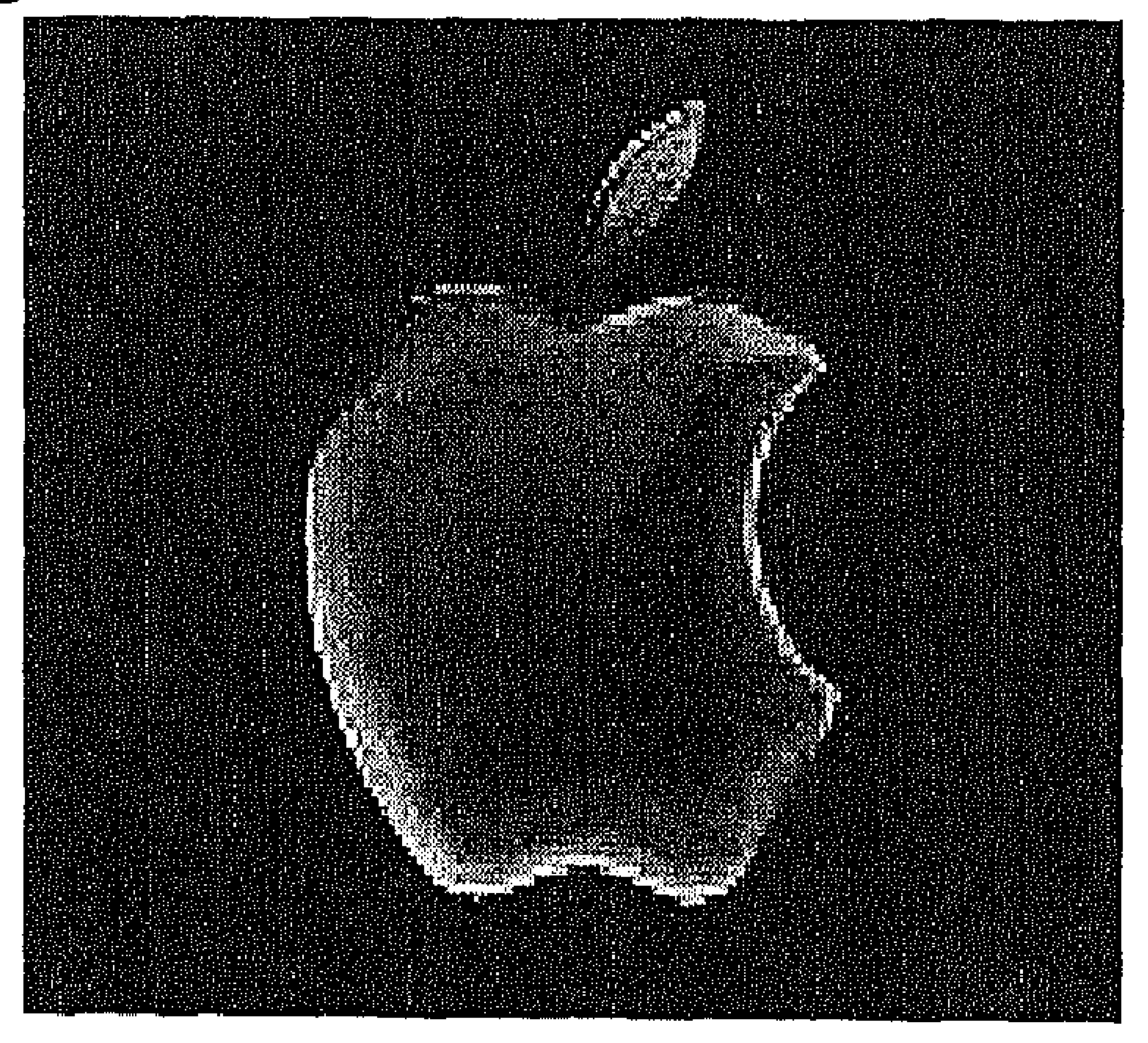
الاعتماد على الرموز في الرياضيات يعد من مقومات فهم العمليات الرياضية حيث يمكن من خلال الرموز اختصار العديد من المفاهيم والعمليات الرياضية.

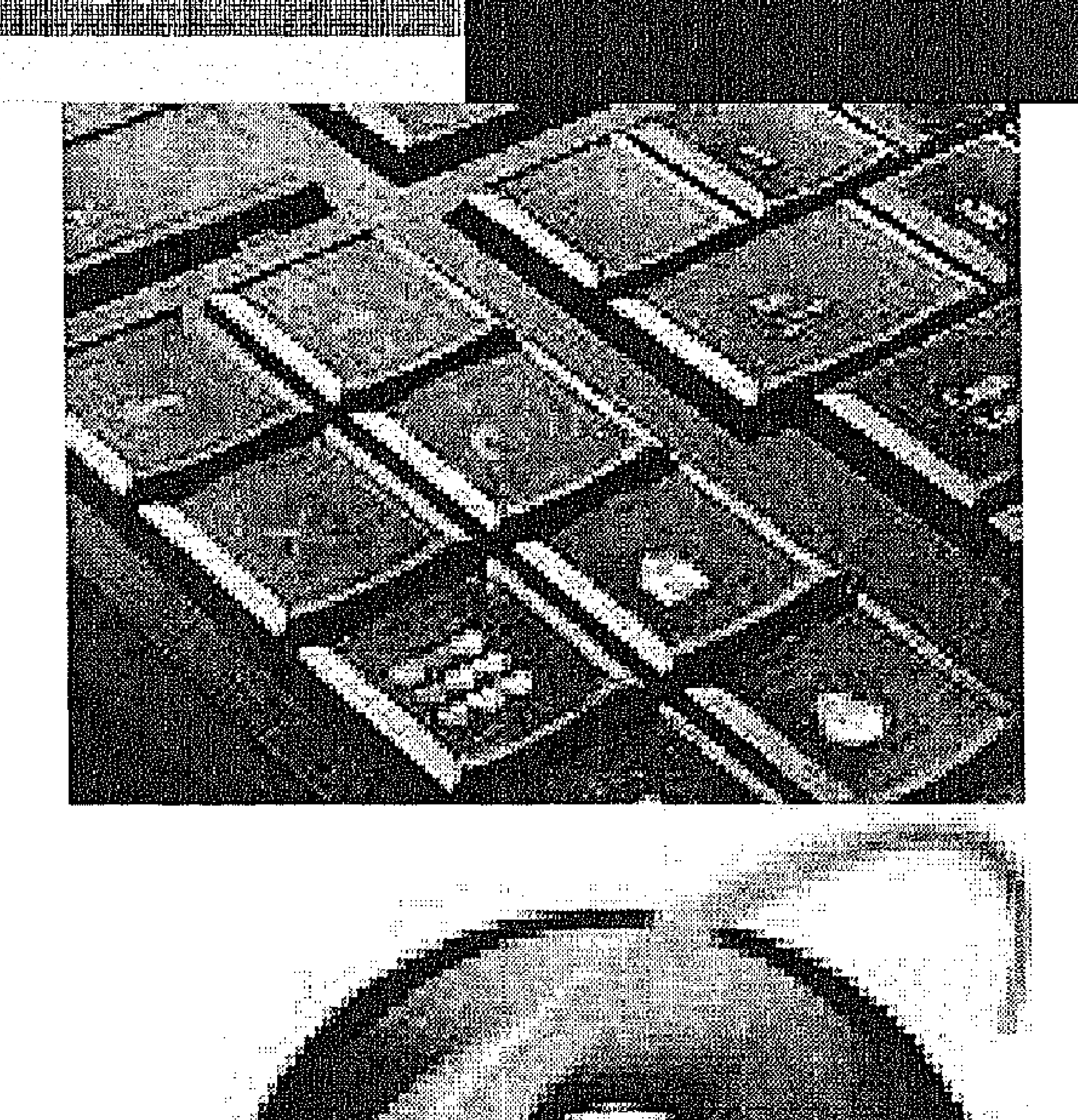




في مجالات الحاسب الآلي:

استخدمت الرموز في مجال الحاسب الآلي بكثافة لأنها دلالات على العديد من العمليات الحاسوبية سواء في التعداد Hardware أو البرامج Software.

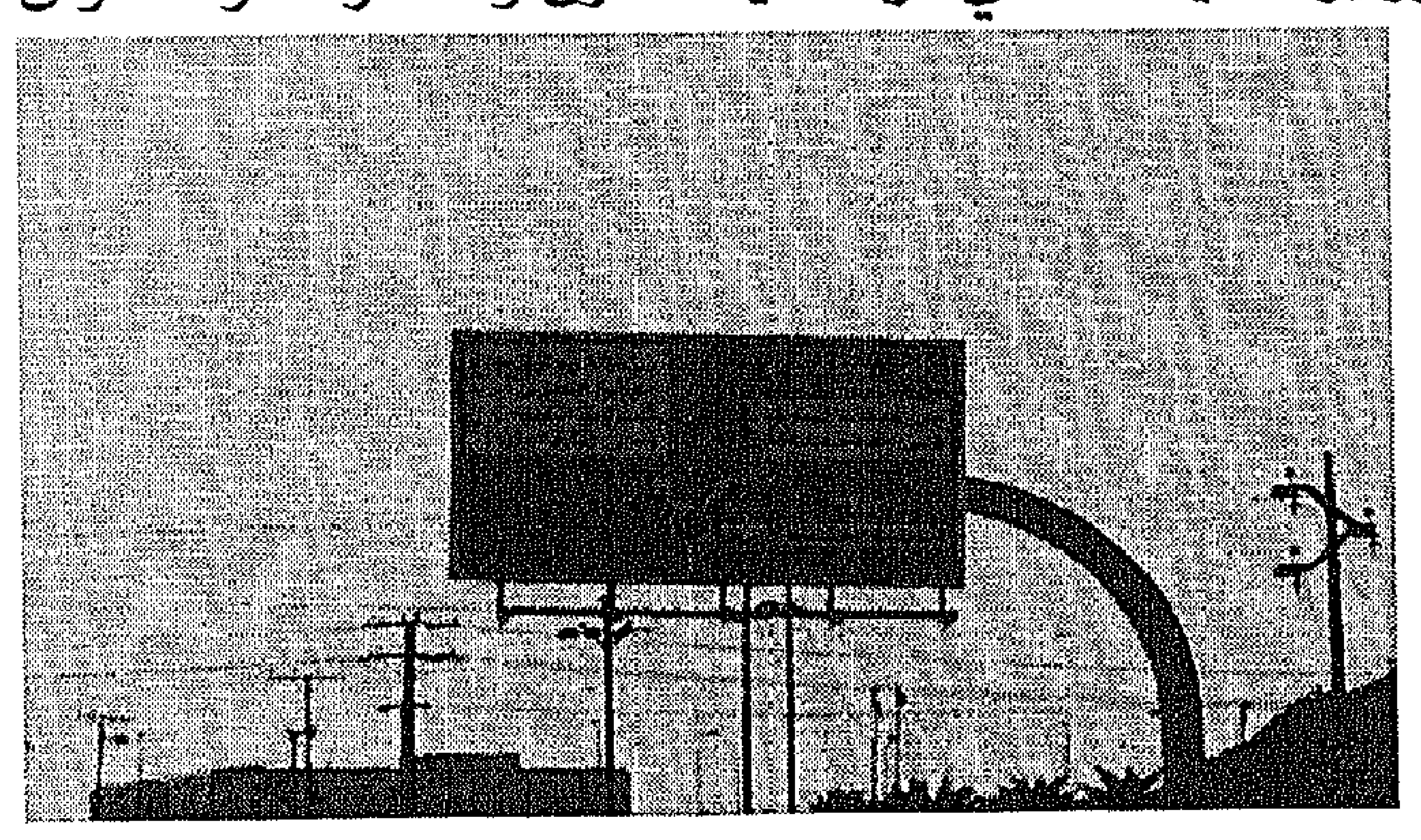


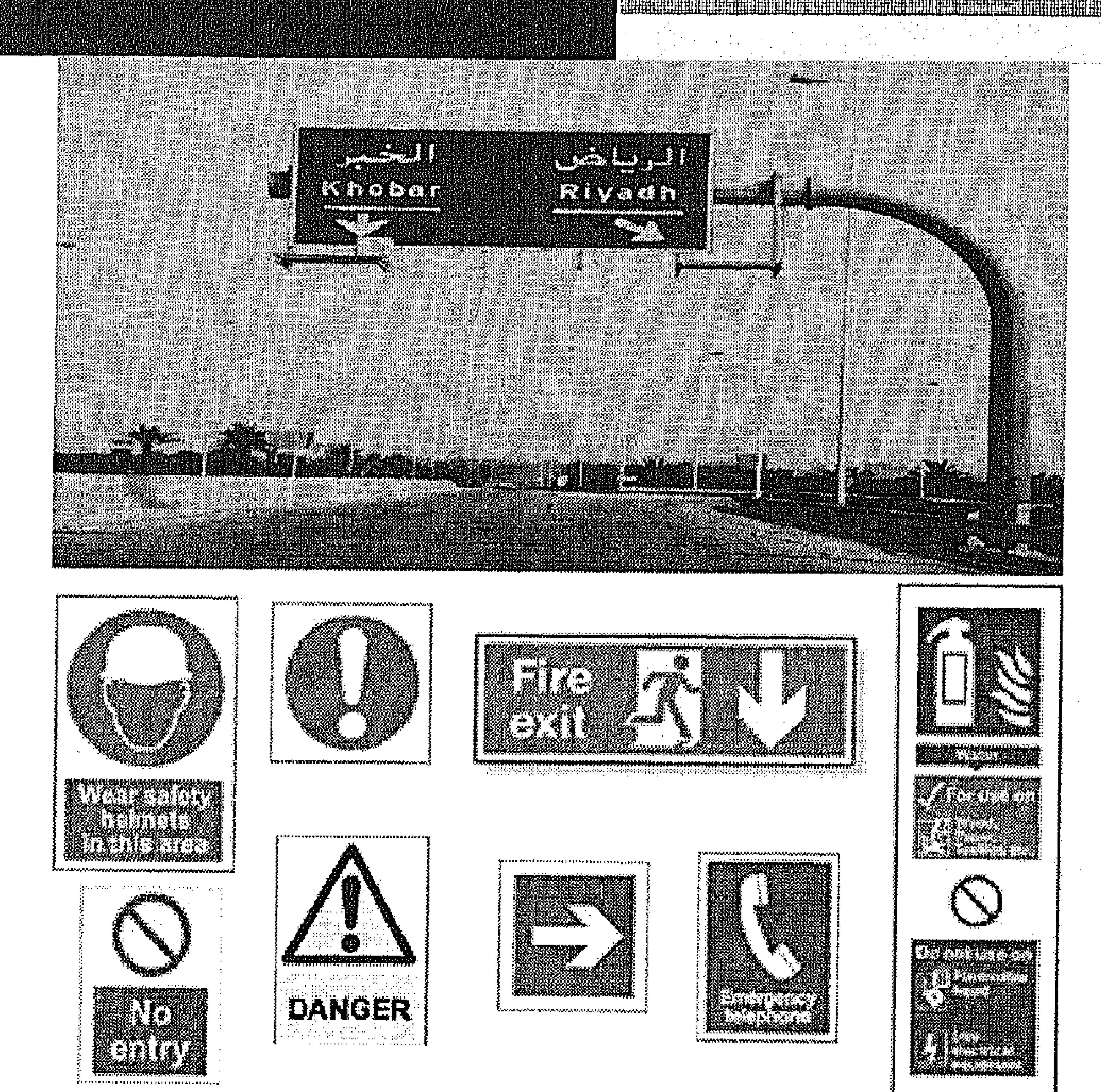




الرموز العامة:

هناك رموز تمثل الثقافة العامة حيث يدركها جميع أفراد المجتمع ومعظمها رموز إرشادية كالتي نراها في الطرق والمطارات والأسواق التجارية.




الخبر
Khobar
الرياض
Riyadh
Wear safety helmets in this area
Fire exit
No entry
DANGER
Emergency telephone

في التجارة:


Pizza Hut
KFC
BURGER KING
SUBWAY
eat fresh.

وهناك رموز قد لايتفق ولا يفهم معانيها الجميع بل عدد محدود من البشر وهنا يمكننا القول إن الرسوم والصور والرموز تنقسم إلى ثقافات عامة وثقافات خاصة. فإشارة المرور سالفة الذكر وعلامات المرور المرسومة على لوحات زرقاء أو خضراء على الطرق السريعة تمثل الثقافة العامة لأن الجميع يدرك معانيها. أما رمز حلقة البنزين أو الرموز الفيزيائية والرياضية والطبية فهي رموز يعرفها من يملك فك شفراتها من ذوي التخصصات التي تعنيها تلك الرسوم والصور والرموز.

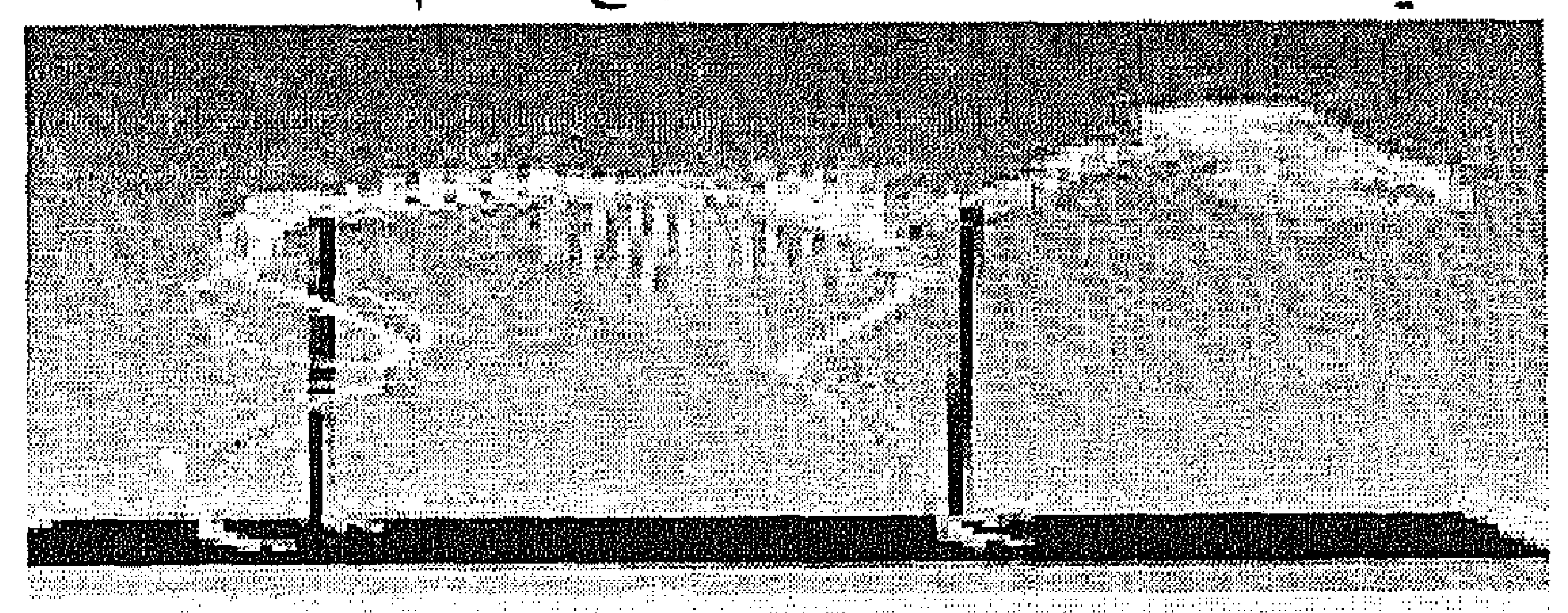
يتضح مما سبق أن الإنسان لديه القدرة على ابتكار الصور والرموز واللغة الرمزية لتيسير عملية الاتصال.

إعداد النماذج والرسوم الكاريكاتيرية

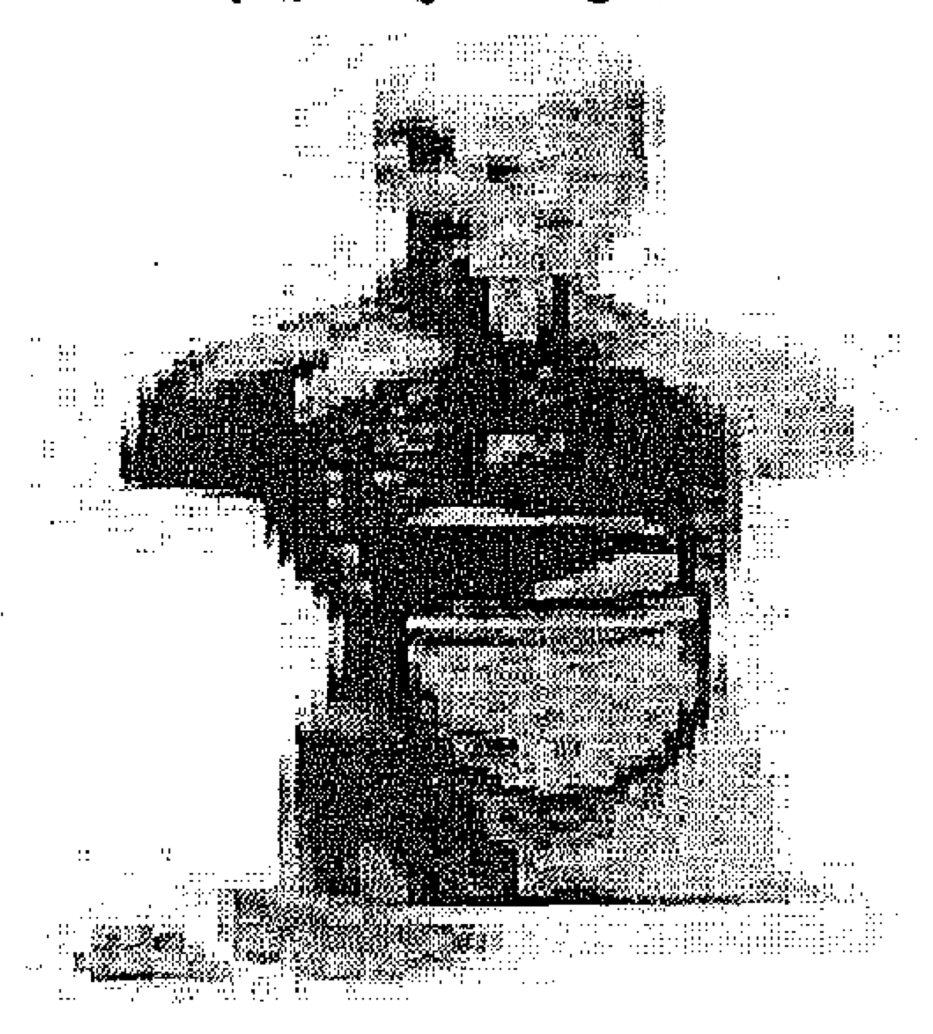
النماذج هي صورة طبيعيه لأشكال لايمكن إحضارها أثناء الاتصال، وقد يكون النموذج صورة طبق الأصل من الشيء المراد إيصاله، وقد يختصر منه أشياء غير ضرورية تقلل من ازدحامه بالمعلومات، وقد تكون النماذج مكبرة أو مصغرة بالنسبة للأصل المراد اتصاله، ونادراً ما تكون مطابقة له، وتصنع عادة من الجبس أو الشمع أو البلاستيك أو الخشب وما إلى ذلك من خامات مختلفة.

وتنقسم النماذج إلى:

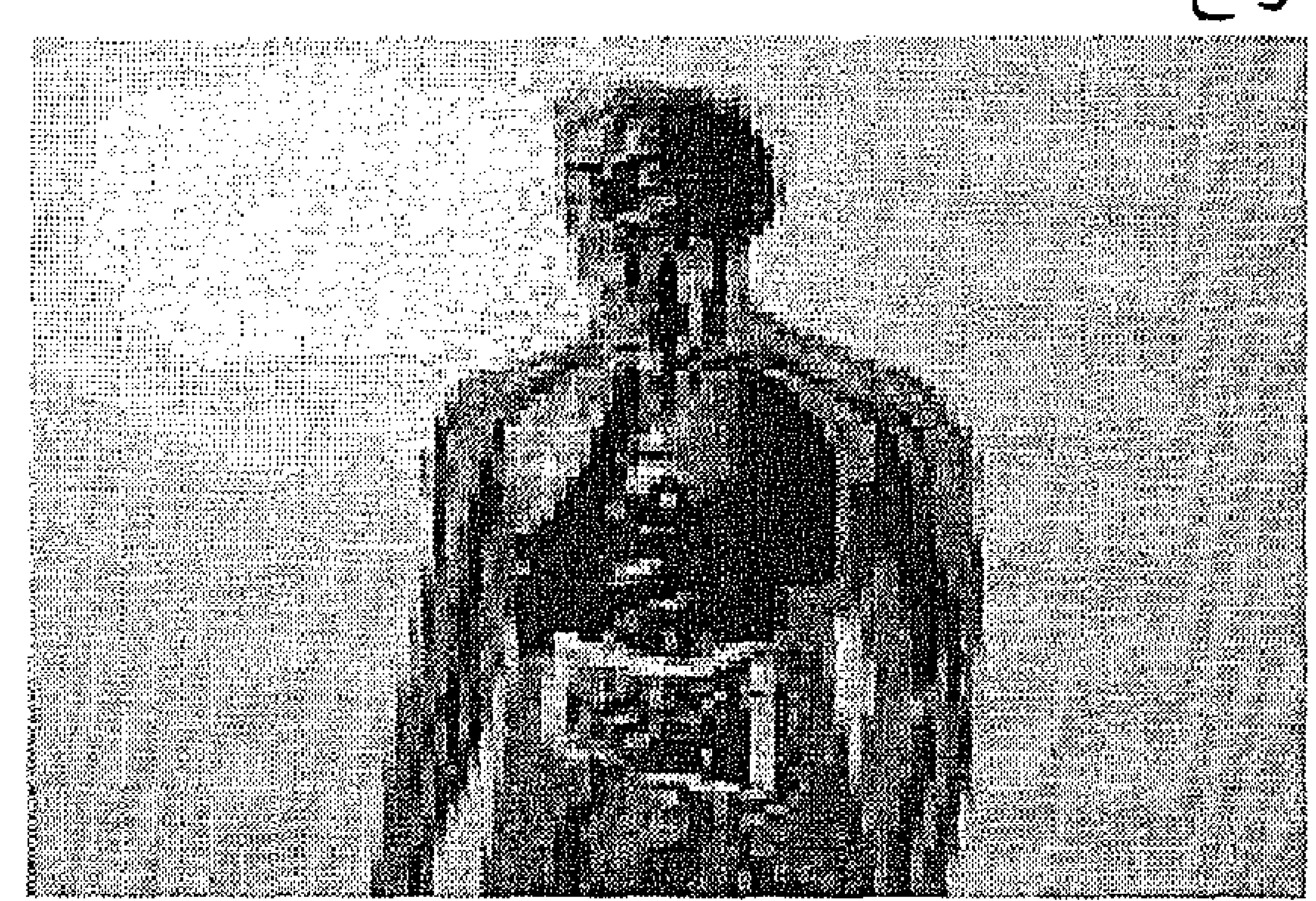
1- النموذج الظاهري المصمت: Solid Model ويعطينا هذا النوع صورة للشكل الخارجي المراد شرحه، وقد تكون مصغرة كالهيكل العظمي لحيوان ما أو مكبرة كنموذج لجسم النملة مثلاً.



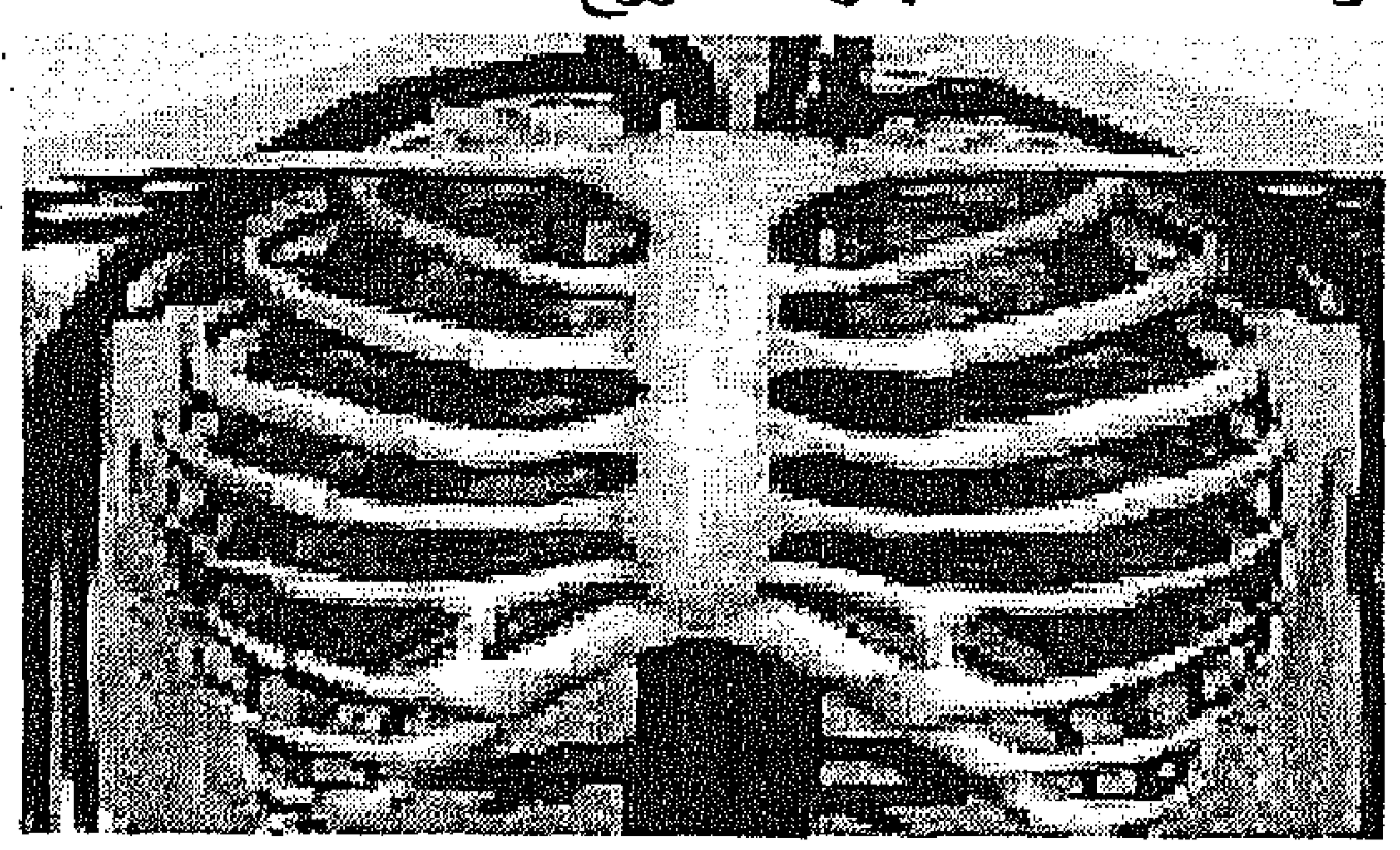
2- النمـوذج القطـاعي: Section Model: وهـو يمثـل قطاعـاً رأسـياً او أفقيـا للجسم المراد شرحه، مظهرا التراكيب الداخلية بما فيها من تفاصيل.



3- النموذج الشفاف Transparent Model : ويستفاد مـن خاصـية الشـفافية هذه بحيث نستطيع أن نرى أجزاء كثيرة داخلية بتفاصيلها لا نراهـا في حالة النموذج المصمت.



4- النموذج المفتوح Cutaway Model : وهـذا النمـوذج يعطي لنا صورة لجـزء داخلـي لا نـراه إلا بعـد نـزع الغـلاف الخـارجي الـذي يسـمح لنـا برؤيـة مـا بداخله، أو خلف هذا الجزء المنزوع.



5-النموذج المتحرك: Working Model: وغالباً ما يكون نموذجاً لآلة ما، أو جهاز يعمل بحركة ديناميكية معينة، كما يمكن أن يكون به تعديل في حركة إذا كانت معقدة بحيث يسهل على المتلقي فهم هذه الحركة، مثل حركة القاطرة أو محرك السيارة أو محرك ضخ الماء...إلخ.

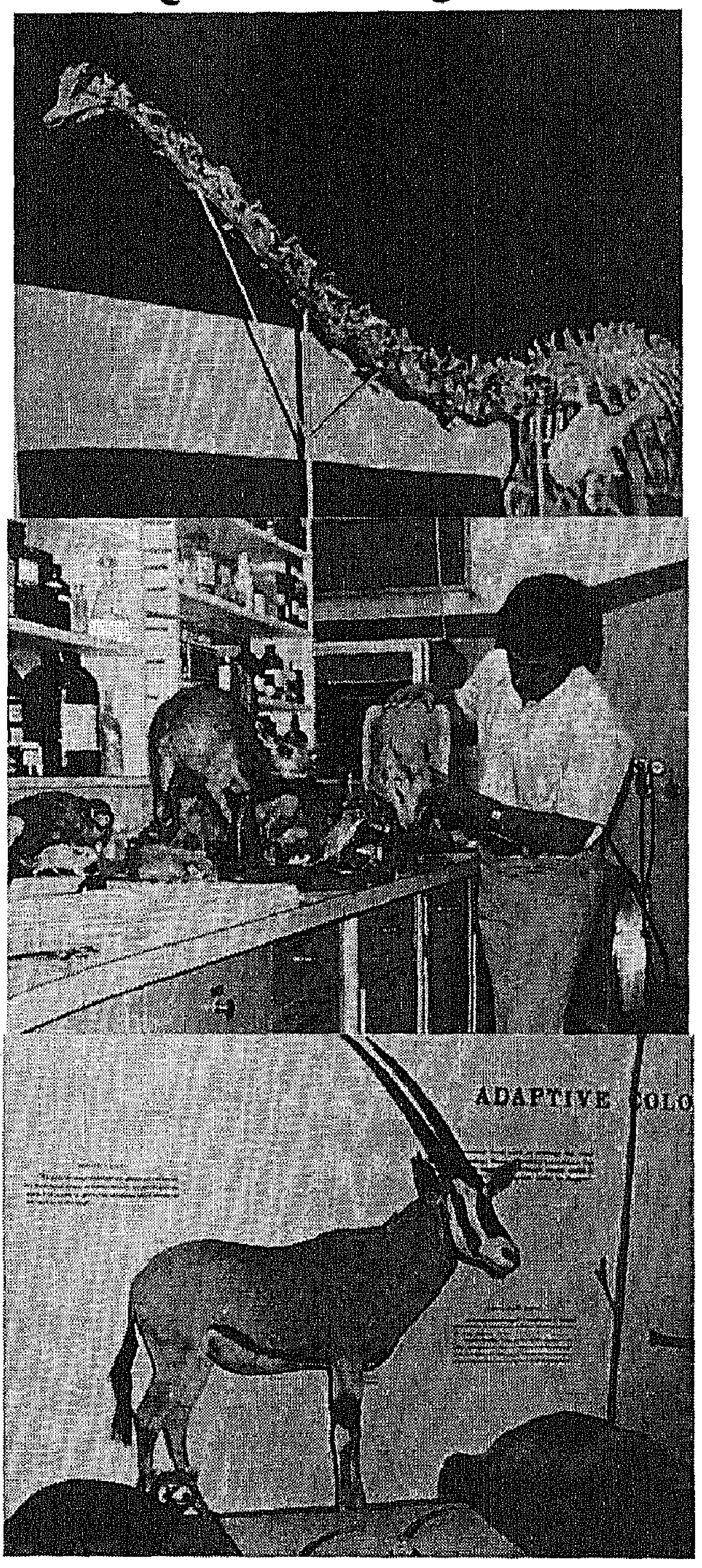
6- النموذج المركب : Model with Removable Parts : وهذا النموذج يمكن فكه وتركيبه بسهولة ويسر، ولذا يستطيع المتلقي أن يتعرف على أجزائه، والعلاقة بينهما، ونسب كل جزء منها على حده.

مما سبق يمكننا تلخيص فوائد النماذج في عملية الشرح والعرض في المعارض كما يلي:

1- يمكن تصغير الشيء الضخم الكبير أو العكس بحيث يصبح ملائماً للفحص والتدقيق.
2- يمكن الاستغناء عن الأجزاء التي لاتمثل لنا شيئاً جوهرياً بالنسبة للموضوع المراد شرحه، أو توضيحه، ومن هنا يمكن للمتلقي التركيز على الأجزاء المهمة.
3- يمكن فك أجزائه وإعادة تركيبها لإيضاح نسبها والتعرف عليها وعلاقتها ببعضها.
4- زيادة فهم الأعضاء ووظائفها مهما كانت دقيقة.

وقد أسهمت النماذج مساهمة فعالة في تمثيل المعلومة الحقيقية المراد نقلها من قبل المرسل.

أمثلة من النماذج المستخدمة لتوضيح الرسالة

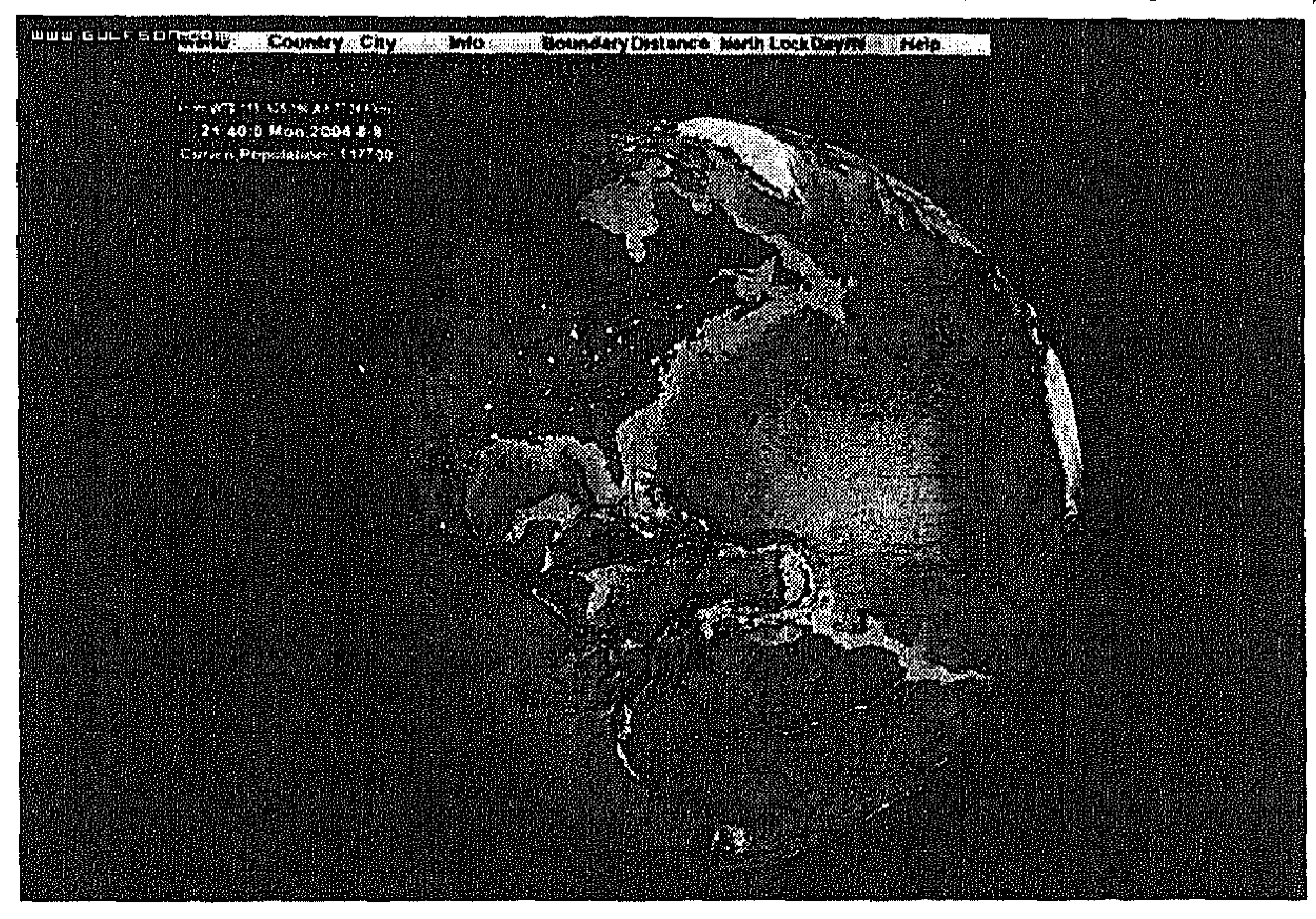


الخرائط والكرة الأرضية

تعد الخرائط الوسائل الرمزية الاتصالية الناجحة في نقل المعلومات الجغرافية والاقتصادية والاجتماعية.

والخرائط بمختلف أنواعها تعد من المواد السهلة كرموز اتصالية، إذ يستطيع المتصل الإبداع فيها بشتى الطرق بالإضافة إلى سهولة الحصول مصادرها بيسر دون عناء.

أما الكرة الأرضية فهي ضمن النماذج الاتصالية المختلفة السالف ذكرها ويمكننا الحصول عليها بأحجام متعددة، علماً بأنها لا تعطينا البيانات بشكل كافٍ كما نراه في الخرائط السطحية.



ومما لاشك فيه أننا ندين لفكرة الأطالس الجغرافية الرقمية بالكثير لما فيها من رموز عالية الجودة. كما أنها تعطي الكثير من المعلومات المساعدة لنا في الاتصال سواء طبيعية، كالتضاريس أو المناخ، أو بشرية لتوزيع السكان بكثافاتها المختلفة، وأماكن استخراج الخامات والثروات والطرق والمواصلات ... إلخ.

وتقسم الخرائط المسطحة إلى ستة أقسام حسب ما ترمز له من معلومات وهي:

1- الخرائط الطبيعية
2- الخرائط السياسية
3- الخرائط الاقتصادية
4- الخرائط التاريخية
5- الخرائط البشرية.
6- خرائط المواصلات

1- **الخرائط الطبيعية** Physical maps

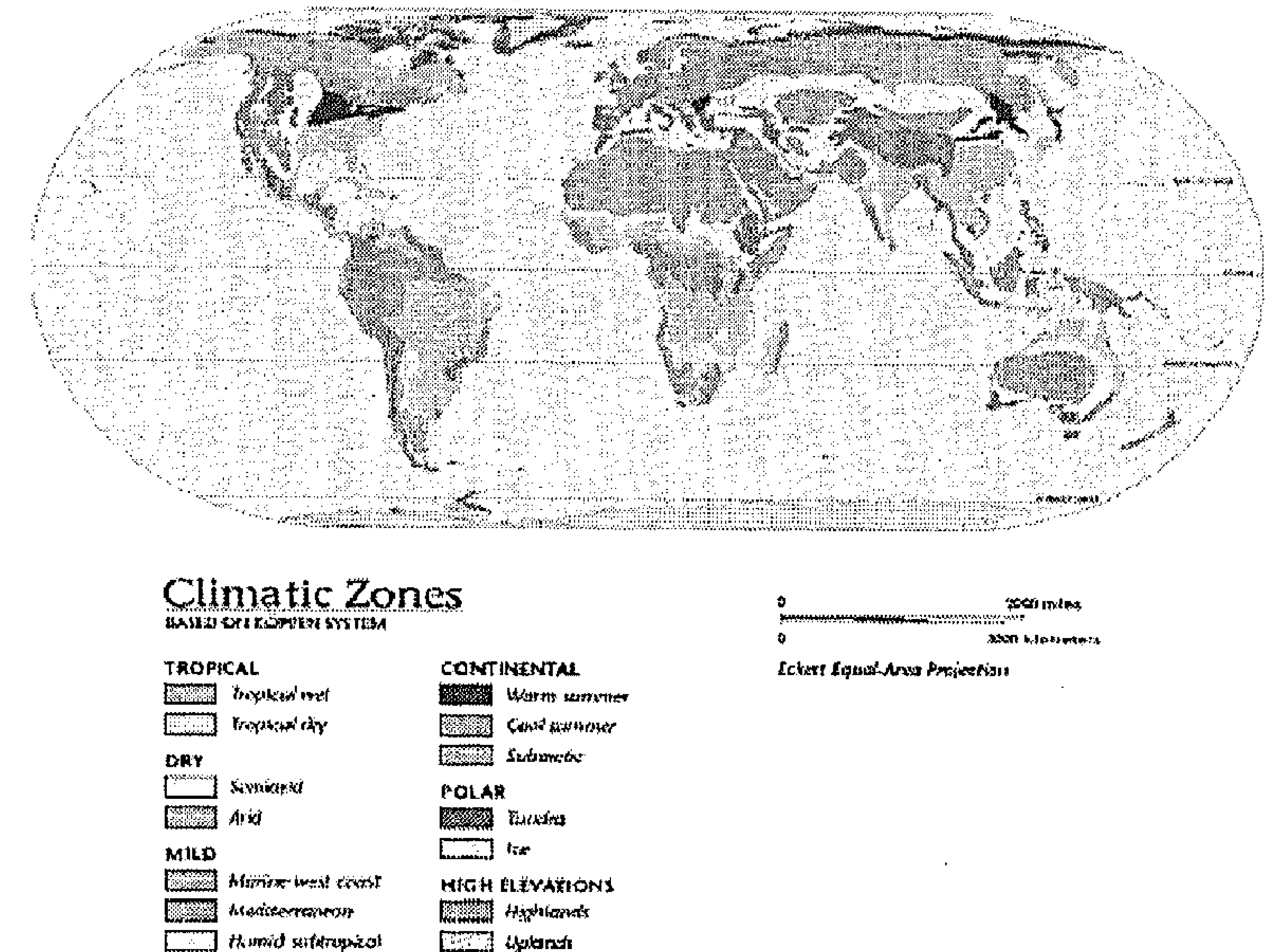
يرمز هذا النوع على كل مايتعلق بالطبيعة، تلك التي وهبها لنا الله سبحانه وتعالى من:

أ. تضاريس Relief
ب. عوامل مناخية Climatic
جـ. عوامل جيولوجية Geological

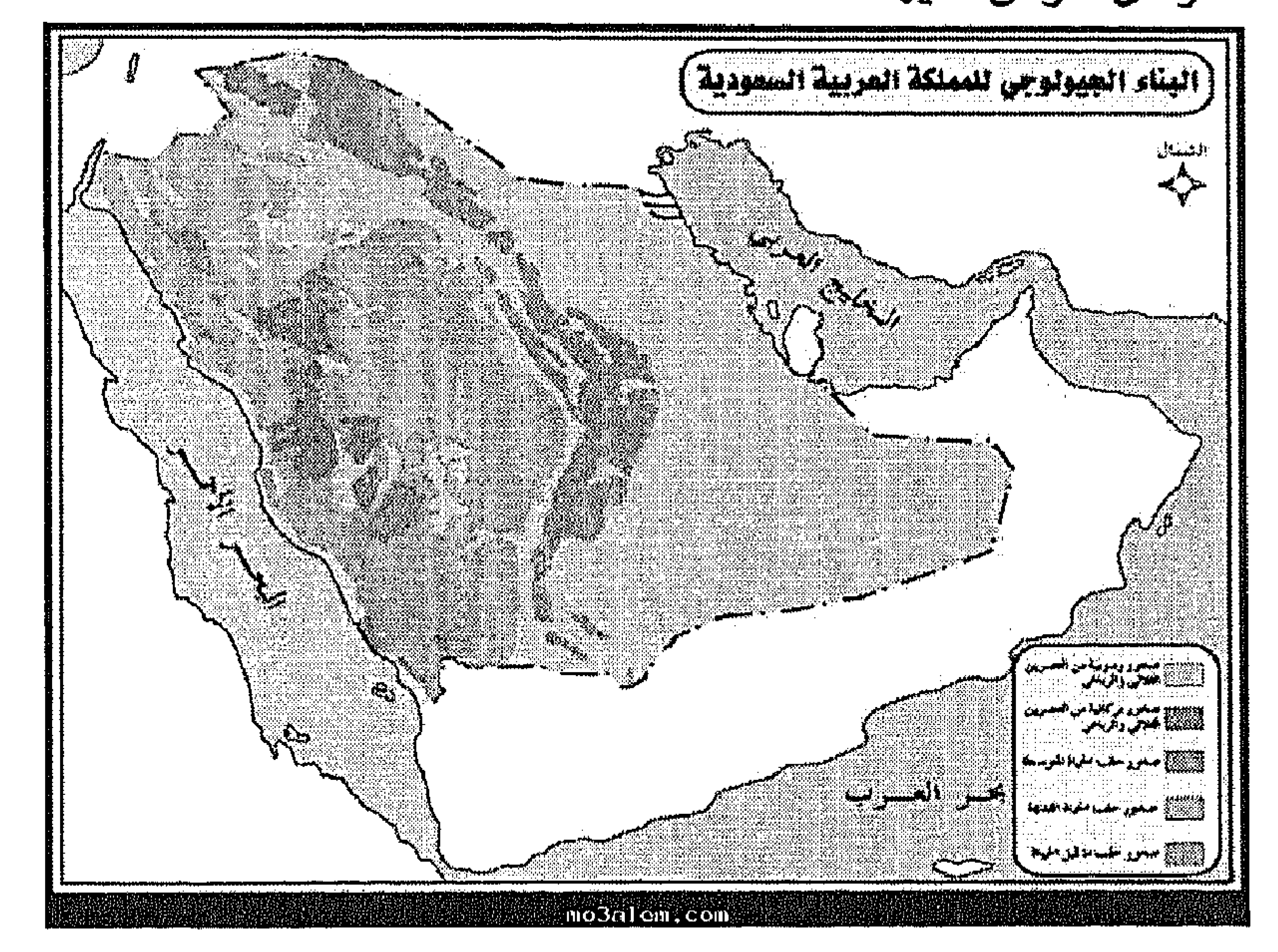
- تضاريس: مجموعة رموز لفظية وشكلية وخطوط توضح لنا السهول والمرتفعات والهضاب والجبال والبحار والأنهار وما إلى ذلك.



- الخرائط المناخية كل ما يتعلق بالمجالات الجوية كمناطق المرتفعات والمنخفضات الجوية، واتجاهات الرياح وأنواعها .. وأنواع الأمطار.. إلخ.

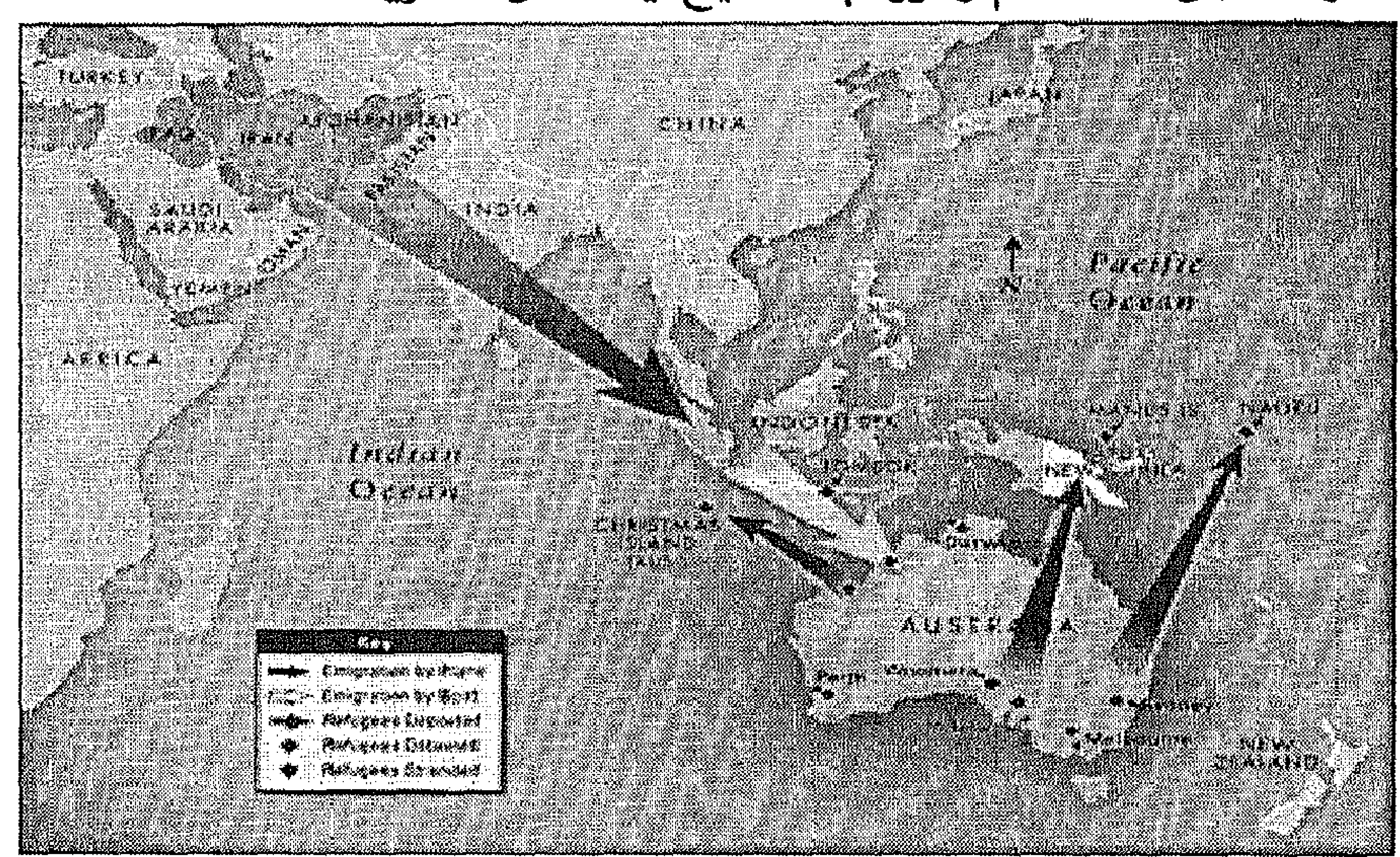


- الخرائط الرمزية الجيولوجية وهي تحمل رموزاً توضح لنا أنواع طبقات الأرض وأنواع الصخور والرمال والتطورات الطارئة على اليابسة وأثر عوامل الزمن عليها.

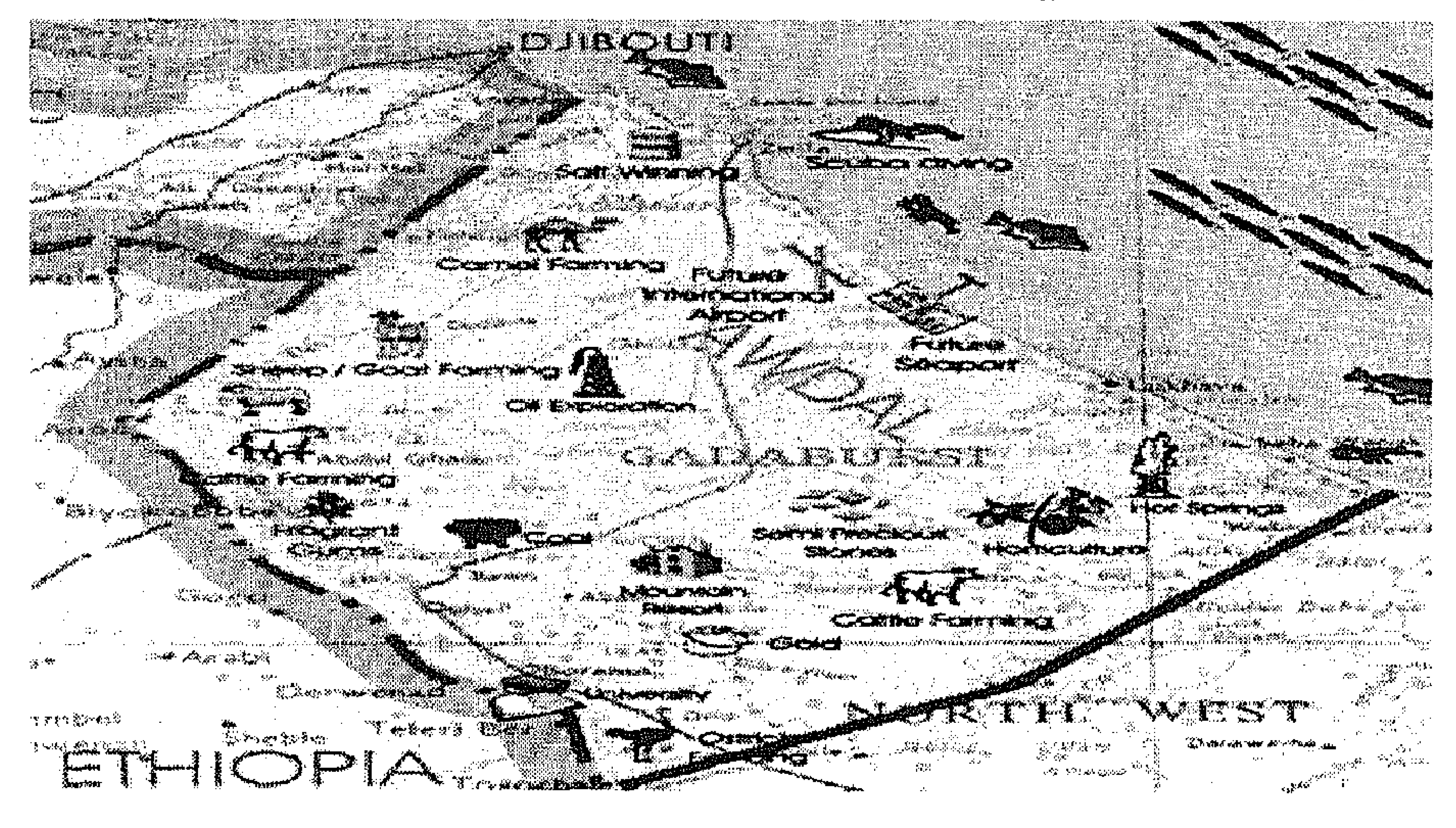


2- الخرائط السياسية Political maps

وتمثل رموزاً للأقسام السياسية والمحافظات والمراكز داخل الدولة الواحدة، كما تشمل العواصم والمدن والموانئ المهمة، كما يمكن أن توضح لنا التكتلات السياسية والأحلاف العسكرية والمنظمات الدولية والدول المستقلة والمستقرة .. والأراضي المتنازع عليها بين الدول المختلفة. ويلجأ مصمم هذا النوع من الخرائط إلى استخدام رموز لها مفاتيح في أسفل الخريطة.



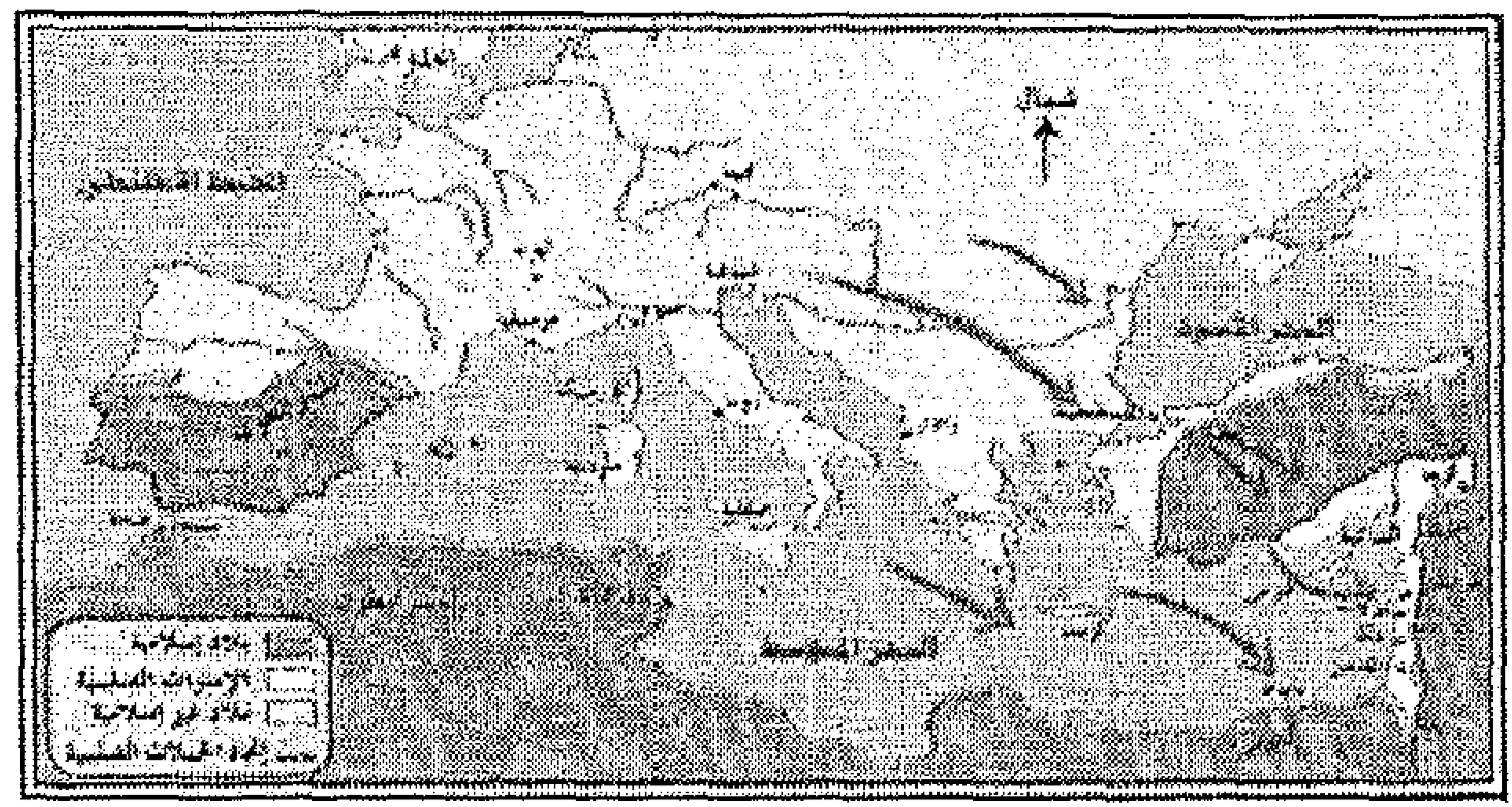
3- الخرائط الاقتصادية Economical maps



مجموعة رموز توضح لنا الموقف الاقتصادي والبيانات المختلفة عن الدول وما تنتجه هذه الدول من محاصيل زراعية أو ثروات معدنية وحيوانية، كما يمكن المقارنة بين دولة وأخرى من حيث الإنتاج وأيضاً معرفة مساحات الأقاليم الزراعية والغابات وأماكن الرعي، والأقاليم والمدن الصناعية ومنتجاتها. وذلك بواسطة الرموز والألوان المتعارف عليها.

4- الخرائط التاريخية Historical maps

وتمثل لنا الفتوحات المختلفة والغزوات التاريخية على مدى العصور المتعاقبة ورموز وخطوط سير الحملات والمواقع الحربية، والحدود السياسية والتغييرات التي تطرأ عليها من عصر لآخر، كما توضح لنا المناطق الأثرية والتاريخية المختلفة .



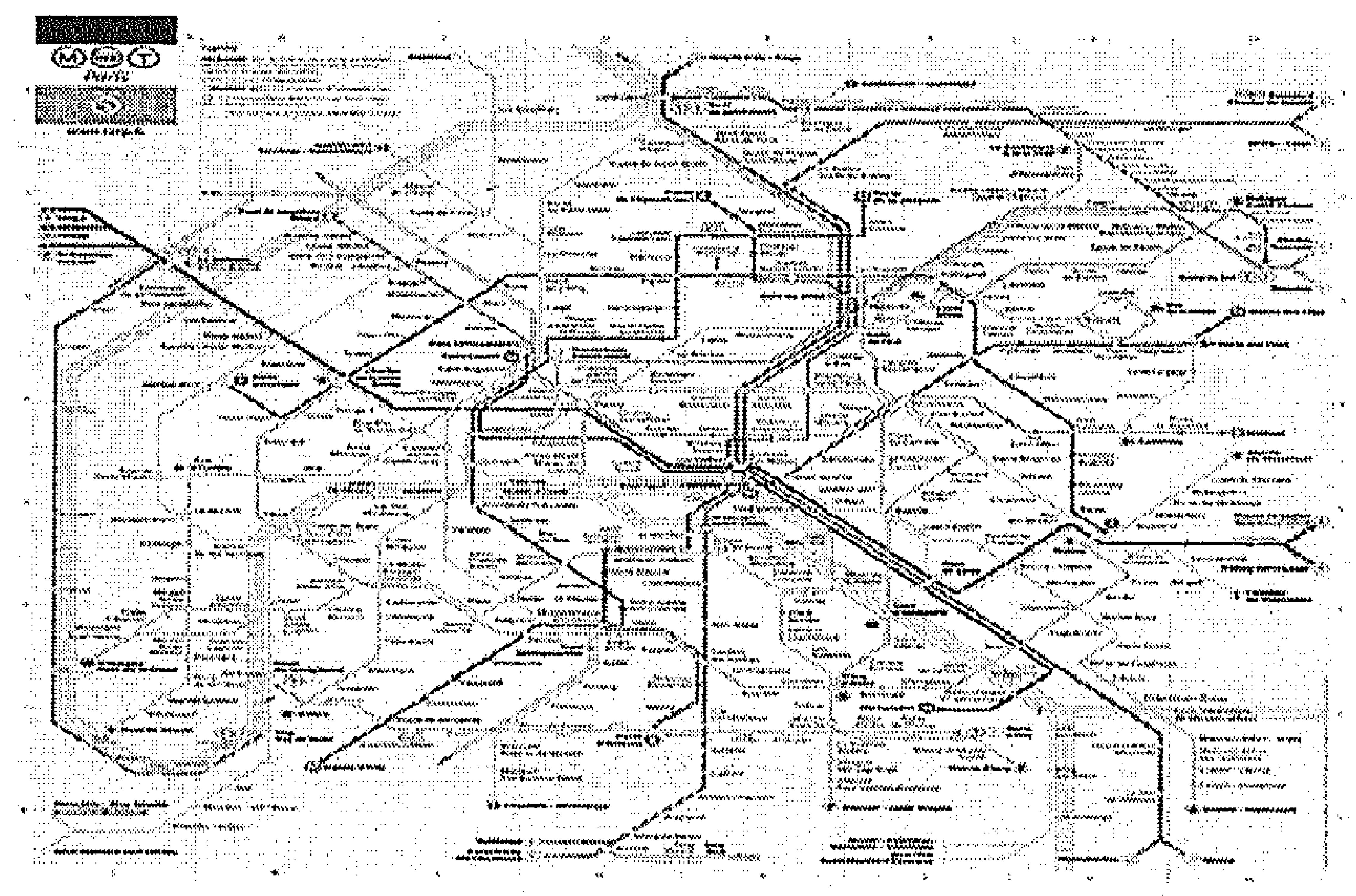
5- الخرائط البشرية. Races maps.

وتتعلق بتوزيع الأجناس البشرية وما يربطها من وحدة اللون أو اللغة أو مذهب ديني أو اجتماعي، كما توضح لنا الكثافات السكانية في المناطق المختلفة وأماكن الهجرة والازدحام داخل الدولة الواحدة.



6- خرائط المواصلات Communication maps

توضح لنا هذه الخرائط الطرق المختلفة التي تربط البلاد أو القارات بعضها البعض، وخطوط السكك الحديدية، والخطوط الجوية للطيران المدني والتجاري، وخطوط الملاحة البحرية أو النهرية والطرق البرية حسب حالتها وصلاحيتها للاستخدام، سواء معبدة أو تحت التأسيس. كل ذلك بمجموعة من الرموز المتعارف عليها جغرافياً.



وقد أسهم الحاسب الآلي في تطوير رسم الخرائط حساب مقاييس الرسم لها ودقة المساحات مستخدماً نفس الرموز الجغرافية المتعارف عليها.

إنتاج الخرائط

يعتمد إنتاج الخرائط سواء بالطريقة التقليدية أو الطريقة الرقمية على تنظيم الرموز والخطوط والألوان المتعارف عليها جغرافياً وتشمل أنواع الخرائط ومنها :

1- الخرائط المسطحة

شكل بسيط وسهل يمكن رسمه بالطريقة التقليدية والالكترونية ويمكن تنفيذها على أي سطح مستو كالأبلكاج أو السيلوتكس أو ألواح البلاستيك أو الورق المقوى والكرتون ويستخدم في تلوينها ألوان تناسب السطح المرسوم عليه. والرموز المستخدمة .

2- الخرائط المجسمة

وتعتمد على طبقات تمثل التضاريس وما شابه ذلك. مستخدمين في ذلك الخامات الصالحة للتشكيل، مثل طبقات الخشب الأبلكاش فوق بعضها أو استعمال الطين والصلصال أو بعض المواد البلاستيكية أو ثلاثية الأبعاد عن طريق الحاسب الآلي. ومن مهارات إعداد الخرائط الآتي:

1- أن تكون مساحتها مناسبة للمعلومات والرموز التي تحتويها بحيث تظهر بها التفاصيل في شكل واضح ودقيق.

2- استخدام الألوان ينبغي أن يخضع لمعايير ومدلولات معينة، فالبحر باللون الأزرق، ويستخدم اللون الأخضر عادة لتوضيح الرقع الزراعية والسهول واللون البني ودرجاته المختلفة للدلالة على الارتفاعات ونسبها المختلفة والحدود السياسية باللون الأحمر وهي رموز تسهل إدراك المفاهيم الجيولوجية والجغرافية.

4- لابد أن تكون الكتابات والبيانات والرموز خاضعة لمستوى المتلقي التي ستعرض عليهم بحيث لا تزدحم بالمعلومات غير المفيدة لهم.

4- لابد من وجود جدول يوضح به المعلومات والرموز والألوان ومدلولاتها المستخدمة في الخريطة. مثل بعض المصطلحات والرموز المتعارف عليها عند عمل الخرائط.

-+++- خطوط السكك الحديدية --- حدود المديريات والمحافظات -0-0-

-0-0- حدود بين الدول المختلفة

5 مدن صغيرة @ عواصم المحافظات والإمارات = عواصم الدول

أنهار ——— طرق

أودية----- طرق تحت التأسيس

الرسوم البيانية

الرسوم البيانية توضيحات رمزية لعملية إحصائية على شكل خطوط ومنحنيات ودوائر ومسطحات بيانية.

خصائص الرسوم البيانية

1- تلخص الرسوم البيانية العمليات الإحصائية بشكل خطوط أو منحنيات دوائر، بحيث يمكن من خلالها استنتاج الفروق في المستويات العديدة.

2- يمكن مقارنة البنود الإحصائية بمجرد النظر إلى الرموز والرسوم البيانية الخاصة بها، واستنتاج مدى أهميتها مقابل المتغيرات الأخرى المشار إليها في الرسم البياني.

3- عن طريق الرموز والرسوم البيانية يمكن مقارنة مستوى النمو أو الانحدار في أي عملية إحصائية متتابعة وفق جدول زمني محدد.

4- اسهمت الرموز والرسوم البيانية في عملية التقييم المستمر للأنشطة الاجتماعية، وذلك بتدوين النتائج التي يحصل عليها من جراء تطبيق تلك الأنشطة، وفق أزمان متتالية، وملاحظة مدى تقدم هذه النتائج أو تأخرها مقابل زمن التطبيق.

5- وفي مجال الطب لعبت الرموز والرسوم البيانية دوراً مهماً في إيضاح بعض المعلومات الطبية المهمة، كعمليات تخطيط القلب والدماغ والضغط ودرجة الحرارة وما إلى ذلك.

6- اسهمت الرموز والرسوم البيانية في تعديل السلوك لدى البعض، وذلك عند تدوين عدد التصرفات غير المرغوبة كالتدخين مثلاً في اليوم الواحد، ولمدة أسبوع أو شهر مع محاولة تسجيل انحدار في منحنى السلوك الذي يربط ما بين عدد مرات التدخين وأيام الأسبوع بحيث يشكل نوعاً من التحدي ما بين العادة المكتسبة والرغبة الشخصية فنجد أنه على المدى الطويل نحصل على نتائج جيدة في تعديل السلوك.

أشكال الرسوم البيانية

تنقسم الرموز والرسوم البيانية إلى ثلاثة أشكال:

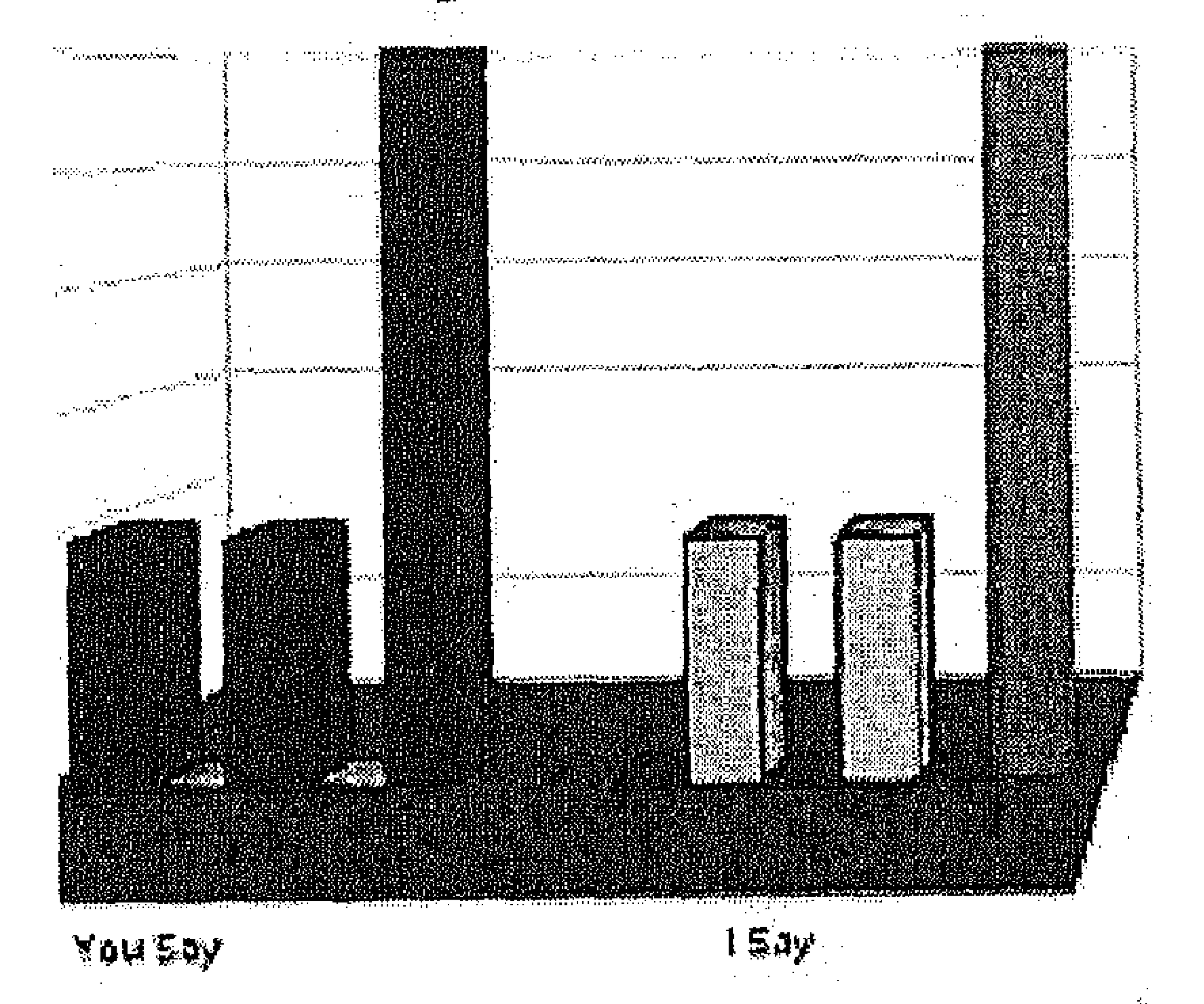
1- الأعمدة البيانية Bar graph

2- الخطوط البيانيةLine graph

3- الدوائر والمساحات البيانية Pie graph

وأياً كانت هذه الأشكال فإنها تقدم لنا أنجح الطرق وأسهلها وأبسطها في عرض الإحصائيات والبيانات والمقارنات المختلفة، بحيث يسهل على القارئ معرفة وإدراك ما نريد توصيله له مهما بلغ من تعقيد.

1- **الأعمدة البيانية**

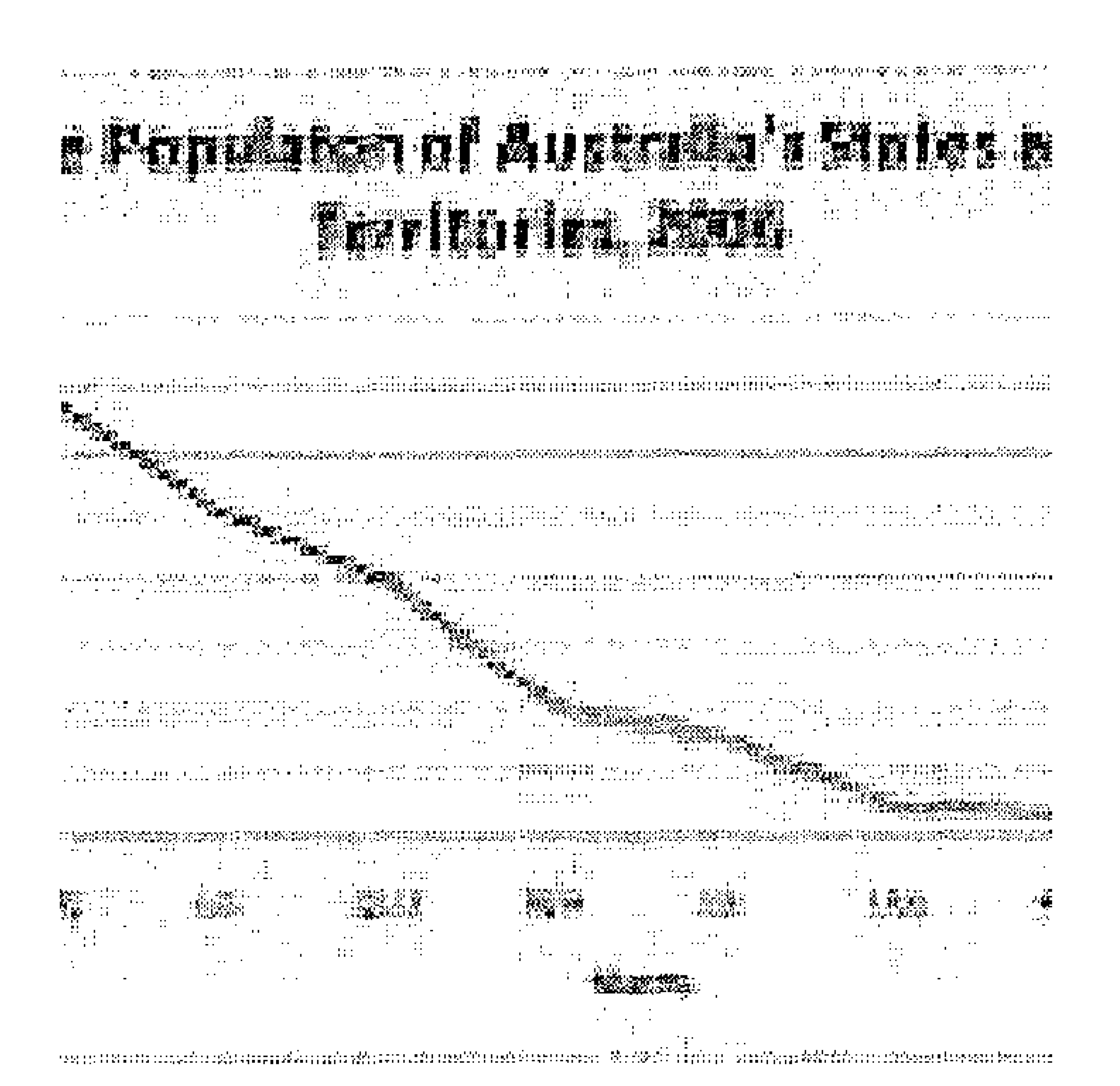


تستخدم الأعمدة البيانية في توضيح :

أ- النسب المختلفة في موضوع واحد، وأيضاً على فترات مختلفة .

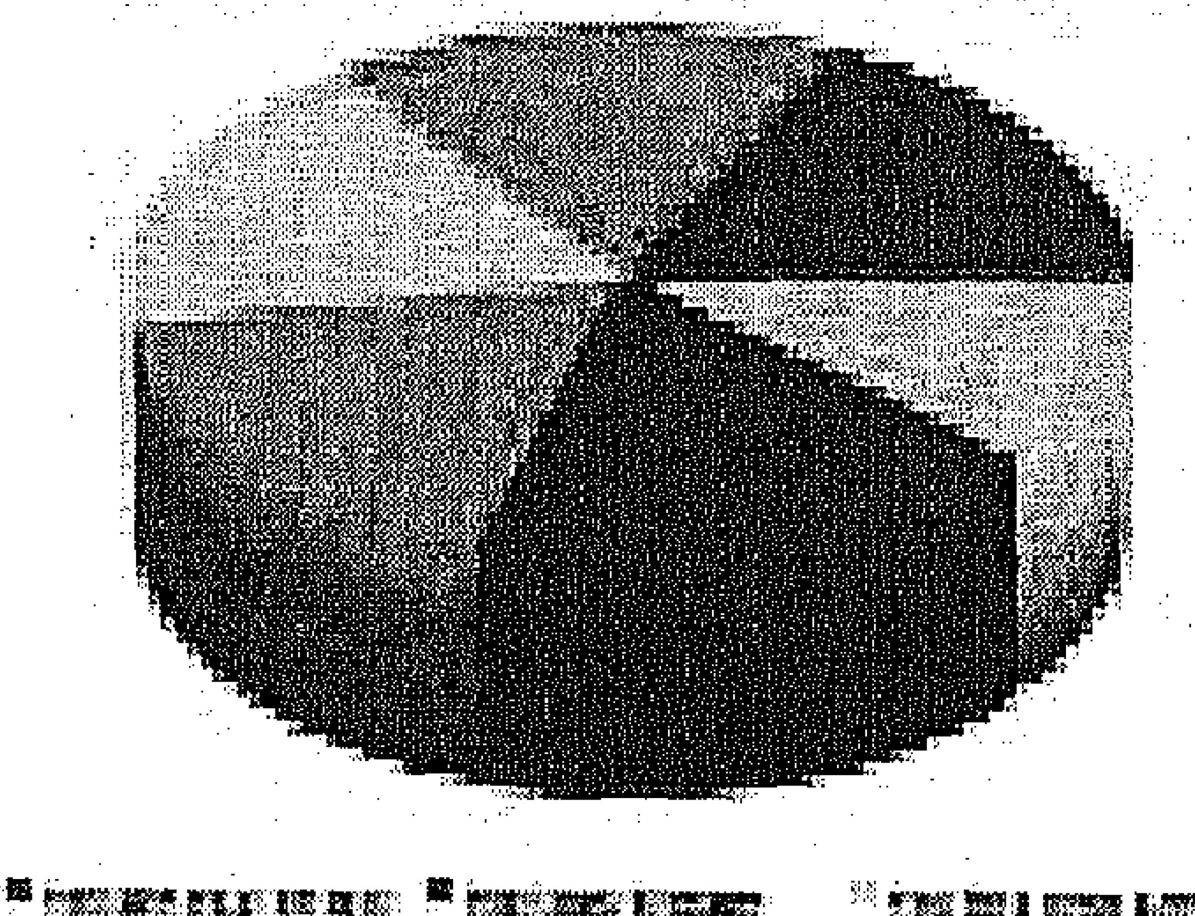
ب- النسب والمقارنات بين عدة موضوعات متشابهة وعلى فترات مختلفة.

2- **الخط البياني**



تستخدم الخطوط البيانية في تحديد مسار ناتج أو عائد من مصنع أو مؤسسة، مسجلاً بذلك مدى التطورات المختلفة التي تطرأ عليها خلال فترات زمنية متغيرة.

3- **المساحات والدوائر البيانية**



وتستخدم في المقارنة بين النسب المختلفة في موضوع واحد، فعلى سبيل المثال يمكن تحديد نسب خريجي كليات الجامعة النظرية والعملية أو حسب الجنسية .

ومما سبق نستطيع القول إن الرموز والرسومات البيانية بأنواعها المختلفة تعطينا بمجرد النظر إليها النسب والمقارنات المختلفة لموضوع واحد أو لعدة موضوعات مختلفة مجتمعة في وحدة واحدة، حيث يسهل علينا مقارنتها ومدى ما تحققه من تغير وتطور في نتائجها بشكل واضح وبسيط يسهل على المشاهد معرفته بسهولة ووضوح .

وقد سهل الرسم الرقمي عن طريق الحاسب الآلي في توضيح ودقة البيانات التي تحملها الرسوم والرموز البيانية.

المدلولات الاتصالية للألوان

لقد رصد علماء النفس العديد من المدلولات للألوان منها ما يدل على الميول العدواني كالأحمر ومنها ما يدل على الاضطراب والخوف مثل اللون الأسود ومنها ما يدل على المرض والإرهاق كوضع لون فوق لون آخر وقد صنف علماء النفس مدلولات اللون على النحو التالي:

اللون الأبيض يدل على الحقيقة والانسجام.

اللون الأسود يدل على الشر والكوارث رغم استخدامه في أمور غير ذلك.

اللون الأصفر يدل على التفاؤل والسعادة .

اللون الأزرق يدل على الاستقرار والأمان.

اللون الأخضر يدل على السلام والحرية.

اللون الأحمر يدل على الخطر والغضب.

اللون البنفسجي يدل على الحب والحكمة.

اللون البني يدل على الفخامة والإثارة.

رسوم الكاريكاتير

يطلق اسم الكاريكاتير على الرسم التخطيطي الساخر، وقد استخدم هذا الأسلوب في نقل رسائل سارة حول بعض الظواهر والتصرفات خاصة في السياسية منها، وقد عرف المصريون القدماء هذا الفن للسخرية بالحاكم الفرعوني وكان فنان الكاريكاتير المصري يمارس موهبته في الرسم الكاريكاتيري ليظهر عيوب مجتمعه والنظام الحاكم في تلك الحقبة.

وقد انتشر فن الرسائل الكاريكاتيرية في بداية القرن السابع في هولندا، وفي القرن الثامن عشر انتشر في انجلترا وفيها ظهرت مدرسة لفن الكاريكاتير على يد فنانين منهم توماس رولاندسون وجيمس جيلراي.

لقد أسس لهذا الفن مدارس منها المدرسة الأوربية والمدرسة الأمريكية حينها أصبح الكاريكاتير رسالة تصاغ وفق سياق قائم على تحليل الواقع، لذا أصبح هناك الكاريكاتير الاجتماعي الذي يجسد الواقع الاجتماعي، والكاريكاتير السياسي يقيم الوضع السياسي وممارساته، وبذلك يكون الكاريكاتير رسوماً رمزية تمثل رسائل ساخرة في معظمها لعلاج واقع معاش.

والكاريكاتير Caorocatare مصطلح إيطالي مشتق من كلمة Cairacale اللاتينية وتعني الرسالة المبالغ فيها أو التي تحمل المبالغات والتضخيم وفي تفسير الموسوعة الحرة Wikpedia هو الفن الساخر من فنون الرسم، فهو يظهر رمزاً أو شخصية بهدف السخرية والنقد الاجتماعي وهذا الأسلوب ينقل رسالة لها من التأثير ما يفوق المقالات والتقارير.

سمات رسام الكاريكاتير في المجال المعرفي

1- القدرة على التحليل الموضوعي لمفردات الرسمة.

2- القدرة على شرح الموضوعات وتفسير المفهوم وتوضيح الفكرة من خلال أقل عناصر للرسمة.

3- القدرة على الربط بين المفاهيم في الرسمة.
4- القدرة على رصد الأثر الاتصالي (التغذية الراجعة).
5- القدرة على تمكين المتلقي من التفسير الذاتي للرسمة.
6- القدرة على توظيف التقنيات الحديثة ومدلولات الألوان.
7- الاطلاع على مفهوم ومنطلقات فن الكاريكاتير.

سمات رسام الكاريكاتير في المجال النفسي

1- المعرفة التامة بنظريات الاتصال.
2- تفهم المراحل العمرية للإدراك.
3- معرفة درجات الذكاء ومقوماته وأساليب تعزيزه.
4- تعزيز دافعية المتلقي.
5- التوازن والمصداقية والعدل في النقد.
6- بث روح الحوار وعدم المواجهة.
7- القدرة على صياغة الأهداف ومعرفة طرق عرضها.
8- مراعاة الفروق الفردية واختلاف الثقافات.

سمات رسام الكاريكاتير في المجال الاجتماعي

1- القدرة على تعزيز مفهوم المجتمع القارئ.
2- إدراك مفهوم الحراك الاجتماعي والمعرفي.
3- القدرة على التعامل المنطقي والعلمي والتربوي في معالجة المشاكل.
4- القدرة على ترسيخ مفهوم الحقوق والواجبات بين أفراد المجتمع الواحد من خلال الكاريكاتير.
5- القدرة على مخاطبة المتلقي بالأسلوب الاجتماعي الذي ينتمون إليه.
6- القدرة على توظيف المناشط الاجتماعية كمصدر ثري من مصادر النقد الهادف.

7- الإسهام الفاعل في الأنشطة الاجتماعية من خلال فن الكاريكاتير.

سمات رسام الكاريكاتير في المجال التقني

1- معرفة تقنيات الرسم الكاريكاتيري.

2- معرفة تقنيات الاتصال الحديثة.

3- معرفة تقنيات التحرير والطباعة.

4- معرفة تقنيات مد لولات الخطوط والألوان.

5- معرفة مهارات قراءة الرسمة.

6- معرفة مفاهيم البعد البصري والمساحة.

إعداد الرسائل المرئية (الصور الفوتوغرافية)

الرسائل المرئية من تقنيات الاتصال البصري التي نقلت الاتصال من المحيط التجريدي إلى جماله الواقعي، المهارة في هذا التكنيك معالجة الرسالة المرئية من منطلق فني وعلمي في نفس الوقت. فعن طريق الرسائل المرئية تكون كفاءة تحليل المعلومات عالية، فالصورة تغني عن ألف كلمة كما ورد في الأمثال ولايمكن إغفال الجانب الجمالي الممتع للصورة عند الحديث عن أهميتها كوسيلة اتصال في كثير من مجالات الحياة.

الرسالة المرئية هي الوسيلة التي لاتتطلب إجادة لغة معينة بقدر ما تتطلب إجادة قراءة الصورة بصرياً. وهي الرسالة المرئية التي يبقى أثرها في الذهن وتؤدي إلى تغير في السلوك والاتجاهات . وتمكن من استخلاص المعلومات من واقع العناصر التي نشاهدها بل يتجاوز ذلك إلى قراءة معلومات مباشرة في الصورة ومعلومات غير مباشرة ولكنها تتعلق بعناصر مصاحبة للعناصر الأساسية، ومعلومات خارج نطاق الصورة وتحيط بها. وهنا تبرز أهمية مهارة قراءة الصورة.

الصورة الضوئية:

تلعب الصور الرقمية دور الوسيلة الاتصالية البصرية متى ما توفرت بها العوامل الفنية والجمالية، وخضعت لقواعد التصوير الصحيحة . لذا يوصى أن يكون لدى مصوري الصور دراية تامة بقواعد تكوين الصورة، ومهارات قراءة الصور، حتى يتمكن من أخذ الصورة وفق الهدف المرسوم من قبل مصمم الرسالة.

والتكوين الفني في الصورة ذاتها عامل مهم من عوامل نجاح الصورة كوسيلة اتصال، فمثلاً عند تصوير وردة بمفردها باستخدام العدسة المقربة مع خلفية ذات لون مضاد للون الوردة، تعطي تفصيلاً وافياً لأجزاء الوردة وهذا يخدم هدفاً اتصالياً محدد، أما إذا ما التقطت الوردة نفسها في حديقة ضمن مجموعة من الورود والأزهار، فإن الغرض الاتصالي في هذه الحالة يختلف اختلافاً جذرياً عنه في الصورة الأولى كأن تكون وسائل مقارنة لأنواع الزهور، أو ألوانها أو بيئتها، نخلص من هذا المثال إلى أنه يجب على المصور التقاط الصورة بحسب الهدف المرسوم لها، وذلك بالتركيز على موضوع الصورة، وإهمال جميع العناصر الأخرى التي قد تستهدف عين المشاهد، حيث يهمل الهدف الأساسي، ويمكن للمصور أن يزيد من تركيز المشاهد على هدفه، إذا ما راعى موضع الهدف الأساسي من الصورة، بحيث يكون في المركز، وماعدا ذلك في الأجزاء الأخرى من الصورة كما يجب أن يتحاشى المصور إدخال بعض العناصر التي تؤثر في الصورة، مثل أعمدة الكهرباء، والخطوط الطولية والعرضية، وازدحام الصورة بالعناصر الأخرى، ويمكن تحاشي هذه الأشياء بحسن اختيار الزاوية التي تمكنه من إخراج الكثير من العناصر المؤثرة على الصورة دون الإخلال بالهدف.

إذا كان الهدف يتطلب عدة صور وليس صورة واحدة، ففي هذه الحالة يراعى التسلسل المنطقي في ترتيب الصور، وعدم تركه فجوة فيها وذلك بالقفز من صورة إلى أخرى، دون وجود رابط بين هاتين الصورتين، ويتمكن المصور من

تحاشي الوقوع في مثل هذه الأخطاء إذا ما تم التخطيط للمناظر المزمع التقاطها وربطها ببعضها، بحيث يسهل على قارئ الصور التنقل بين إطارات الصور بتدرج من الأسهل إلى الأصعب، أو من البداية حتى النهاية، ورغم أن التجارب أثبتت أنه ليس هناك فرق جوهري بين الصورة الملونة وغير الملونة من الناحية الاتصالية، ما لم يكن اللون عنصر أساسي إلا أنه يفضل أن تكون صور الموضوع الواحد ذات صفة واحدة، إما ملونة أو غير ملونة، وأن لايخلط بين الصفتين في موضوع واحد ما أمكن.

قراءة الصورة الرقمية يمكن أن تعني استخلاص المعلومات التي تكمل عملية الاتصال من خلال الصورة عن طريق سلسلة من النشاطات المتعلقة بمشاهدتنا. وهكذا نلاحظ أن التصوير الرقمي بوصفه وسيلة اتصال وكذلك الصورة الرقمية وما تحمله من معلومات يمثلان لغة بدون حروف أو كلمات وأن هذه اللغة المتمثلة في صورة لأشخاص أو لمبان أو لغيرهما يمكن تحليلها وتفسيرها والاستفادة منها لتغير اتجاه المشاهد، وعلى الرغم من مصداقية الصورة ونقلها للواقع كما هو إلا أننا ندور دور مهارة المصور في بناء الصورة، أو ما تحمله من معلومات. وينطبق هذا أيضاً على المعلومات المطبوعة (المكتوبة) إذ كثيراً ما تكون لآراء الكاتب الشخصية تأثيرات معينة على المادة المكتوبة.

يقول فلاته: "مهما يكن المجال الذي تخدمه الصورة الضوئية فالقاعدة تظل سارية المفعول فيما يتعلق بضرورة توفير عناصر أولية كمادة للصورة، بحيث يصبح بالإمكان قراءة ما تحمله من معلومات ومن ثم تحقيق الاتصال المطلوب، ومن ذلك: (فلاته 1993م-11).

1- وجود علاقة تربط بين المعلومات الواردة في الصورة ومجال خبراتنا وتجاربنا السابقة.

2- أن تكون الصورة واضحة المعالم بعيدة عن اللبس والغموض، وندرك ما يقع في دائرة اللبس والغموض عندما تكون الصورة مرتبطة بتعليق

مكتوب يختلف عن المادة المصورة. أو أن المعلومات التي في الصورة تختلف في جوهرها عن معلومات أخرى تتناول الموضوع نفسه،

3- أن تكون الصورة غير مكدسة بالمعلومات، ونلمس ذلك في الصورة التعليمية، أو التي تتعلق بالتدريب أو الإرشادات.

4- إن مما يساعد على قراءة الصورة أن تكون المعلومات الواردة فيها متجانسة ومتناسقة.

ملاحظات أو مآخذ على الصورة الضوئية في عملية الاتصال (فلاتة 1993م):

كثيراً ما تطغى محاسن الصورة أو الجوانب الإيجابية فيها على نواحي القصور ومن ثم يجب أن نأخذ بعين الاعتبار سلبيات الصورة، عند استخدامها وسيلة في عملية الاتصال ومن ذلك مثلاً:

1- تمثل الصورة مادة مجردة ذات بعدين ويصعب عليها إبراز الأجسام ذات الأبعاد الثلاثة.

2- انها تخاطب حاسة واحدة فقط وهي حاسة البصر، على حين أن هناك مواقف قد تتطلب عمليات اتصال أخرى مثل حاسة السمع أو اللمس.

3- لا تحقق الصورة التفاعل المطلوب، حيث إنها وسيلة اتصال ذات اتجاه واحد One way communication

4- لا تراعي واقع الفروق الفردية للمشاهدين، فعندما نعرض صورة سبق أن أخذت على أساس أنها تلبي احتياج بعض المشاهدين فهذا يعني أن هناك معلومات واردة بها لا تلبي احتياج المشاهدين الآخرين.

5- على الرغم من أن الصورة تخزن الأحداث والتاريخ والأشخاص إلا أن ذلك يعد أحد مساوئ الصورة الضوئية،

إعداد الرسائل المرئية (الأفلام والتلفزيون)

إن عصر التلفزيون هو عصر الانفتاح في مجال الاتصال، فتم نقل خبرات عديدة عن طريق الرسائل التلفزيونية لم تكن تنقل ما لم يستخدم التلفزيون. وكوسيلة اتصال بعيدة المدى لعب التلفزيون دوراً ناجحاً في نقل الصورة والصوت والحركة، فكان بمثابة الحل السريع لمحدودية انتشار الرسائل .

لقد أسهمت الأقمار الاصطناعية والمحطات الأرضية بإرسال الصوت والصورة إلى مناطق شاسعة على الكرة الأرضية مما أدى إلى تلاقح الثقافات جراء الرسائل المرسلة عن طريق التلفزيون.

لقد نال التلفزيون حظاً من التطورات التقنية فأصبح هناك ما يعرف بالتلفزيون الرقمي ويقصد بذلك استقبال الصورة والصوت عن طريق الإشارات التناظرية وينعكس هذا التطور على الرسالة التلفزيونية حيث الجودة العالية في الصورة والصوت.

نص التلفزيون TV script

ذكر لويس هيرمان أن السيناريو هو خطة وصفية تفصيلية مكتوبة في تسلسل يجمع بين الصوت والصورة، وتقدم هذه الخطة إلى المخرج الذي يقوم بتنفيذه وذلك بتحويلها إلى واقع مرئي ومسموع.

ويذكر رايموند سبوتيرود أن السيناريو هو تسجيل المعاني المصورة باستخدام الكلمات التي يمكن ترجمتها فيما بعد إلى انطباعات مصورة بواسطة الكاميرا والمخرج.

ويعرف مودوفكين بأنه الفلم المكتوب على الورق . مما سبق ذكره نخلص إلى أن السيناريو يشمل الحقائق التالية:

1- التنظيم وترتيب الأفكار ترتيباً منطقياً في إطار علمي مؤثر.

2- التزام الموضوعية في كتابة بنود السيناريو.

3- التناسق والتناغم بين الجوانب المرئية والجوانب المسموعة عند إعداد السيناريو.

4- الترابط الفني في استعراض خطوات الإنتاج.

5- تمكين المخرج من توظيف الإمكانات الفنية في الأستوديو لخدمة الهدف التعليمي.

يعتمد كل انتاج تلفزيوني على نص أو مخطوطة من نوع أو آخر، وكثرة البرامج تجعل من الضروري وجود أساليب متنوعة من كتابة النصوص.

وبعض النصوص غالباً ما تكون مفصلة بشكل كبير وتشمل محاورات ومحادثات مستفيضة لا تهمل أي كلمة (كلمة بكلمة) كما تشمل لقطات تصويرية محددة وتعليمات خاصة. وفي المقابل نجد هناك بعض النصوص لا تحتوي أكثر من ملخص عام لعملية الإنتاج الروتيني. ورغم الاختلاف الذي يبدو بين هذين النوعين المتناقضين من النصوص التلفزيونية هو:

1- إيجاد صياغة أو شكل للعرض.

2- توضيح محتوى البرنامج .

3- تنظيم المعلومات المهمة الخاصة بالإنتاج بحيث تكون مفيدة أثناء عملية التخطيط والبروفة وخاصة خلال عملية الإنتاج.

ويتحتم على كل عضو في فريق الإنتاج أن يكون ملماً بصيغة النص أو السيناريو بحيث يمكنه من الإسهام في مخطوطة البرنامج أو على الأقل ترجمة المادة المكتوبة إلى صيغة أو مخطوطة تلفزيونية.

إن كتابة النص أو السيناريو، أي تطوير وإعداد المواقف، أو القصص، أو دور الشخصيات والمحاورات ، يتطلب في المقام الأول مواهب خاصة ومهارات تأليفية ولكن القدرة على تنظيم المادة المكتوبة وتحويلها إلى صيغة يسهل استخدامها تحتاج إلى تدريب خاص، كما يحتاج في الوقت ذاته إلى فهم كيفية استخدام النص في عملية الإنتاج . وسوف نتناول الصيغ الأساسية للنصوص

التلفزيونية التي تم تطويرها خلال السنوات السالفة التي برهنت على أنها من أفيد السبل في مضمون البرامج من أجل استخدامها في الإنتاج التلفزيوني .

الاعتبارات التي يجب توافرها في كاتب النص التلفزيوني

1- أن التأليف أو الكتابة من أجل التلفزيون تختلف عن الكتابة الإعلامية المطبوعة. فإذا افترضنا أن كاتب النص أو السيناريو يتمتع بمهارات وقدرات المؤلف ، فإنه لابد أن يكيف كتاباته لكي تتلاءم مع متطلبات التلفزيون وخصوصياته فالقارئ يستطيع المضي في القراءة بالسرعة التي يختارها ، كما يستطيع أن يتوقف أثناء القراءة من جديد. ويمكنه ترك الأجزاء التي لا تهمه أو التي يراها مملة .

أما مشاهد التلفزيون فلا يستطيع ذلك ، وهذا يضاعف من مسؤوليات كاتب النص التلفزيوني ، الذي ينبغي له أن يدرك إمكانيات التلفزيون وقصوره وأن يلم بالأساليب الأساسية المطلوبة من أجل الإنتاج التلفزيوني .

2- أن التلفزيون وسيلة مرئية وهذا شيء بديهي فيجب أن يكون كاتب النص التلفزيوني لديه مهارة على التعامل مع الصور بقدر ما يتعامل مع الكلمات كما يجب أن يعرف أفضل الطرق لمزج الكلمة بالصورة ومتى يعطي الأولوية للكلمة أو الصورة في نقل فكرة في البرنامج، فهذا هو جوهر فن إعداد النص التلفزيوني . وفي بعض الأحيان يتعامل كاتب النص مع مواقف لا تحتاج إلا إلى القليل جداً من الكلام المنطوق، حيث تكون الصورة وحدها هي التي توصل الرسالة أو بمصاحبة الموسيقى أو المؤثرات الصوتية الأخرى. فكاتب النص التلفزيوني يجب أن تكون اتجاهاته مرئية شأنه في ذلك شأن المخرج، ولذا نجد أن كثيراً من كتاب النصوص التلفزيونية يجمعون بين مهارات الكتابة وكذا مهارات الإخراج والإنتاج.

3- ورغم أن التلفزيون وسيلة مرئية إلا أن الحوار داخل النص يجب أن يكتب لكي تسمعه الأذن، لا لكي تقرؤه العين، فالمشاهد لايقرأ النص، وإنما يستمع إلى الإيقاع. وقد يكون هناك نص سيصلح للقراءة المتعة ولكن لا يصلح للاستماع. وكقاعدة عامة، يجب على كاتب النص التلفزيوني أن يقرأ ما يكتبه بصوت عال لكي يستمع إلى تأثيره، ويتصور كيف يتلقاه المشاهدون . كما يجب على كاتب النص أن يستخدم الجمل القصيرة السهلة والمباشرة التي تؤدي المعنى بوضوح ويسر، فالجملة المعقدة يصعب على مؤدي الدور أداؤها كما يصعب على المشاهد استيعابها، لذا يلجأ الكاتب إلى الأسلوب المباشر والسهل . وهذا لا يعني أن الكاتب يجب أن يستخدم اللغة الدارجة العامية عندما يعد النص التلفزيوني، ولكن يجب الابتعاد عن الأسلوب الرسمي المُعد الذي قد يعوق المشاهد عن الفهم أو يبدو غير طبيعي. وحيث إن المشاهد لايمكنه استرجاع ماتم عرضه يجب أن يكون النص التلفزيوني بطريقة سلسلة منطقياً، بحيث يبتعد كاتب النص عن شحن حقائق وأسماء وأرقام كثيرة في جمل قليلة، وإذا لزم الأمر الانتقال من فكرة أو قصة إلى أخرى يجب أن يمهد للانتقال بطريقة سلسة لا تنفر المشاهد.ومن أساليب فعل ذلك في النص هو أسلوب الرجوع إلى الخلف أو ما يسمى "بالفلاش باك" وهذا يتطلب الحرص الشديد من جانب المخرج والمؤلف بحيث لا يرتبك المشاهد أو تختلط عليه الأمور

4- كما يجب أن يضع كاتب النص جمهوره أو مشاهديه نصب عينيه. فالأسلوب المتبع في عرض للأطفال مثل "شارع السمسم Sesame Street" يختلف في لهجته ودرجة تعقيده عن مسلسل لكبار السن مثلاً. أن استخدام اللغة والأسلوب يعتمد على الموقف الإنتاجي والهدف من

البرنامج. ثم إن هيكل النص أو تركيبه يُعد عنصراً مهماً، فالمشاهدون مثلاً لا يستطيعون متابعة أسلوب الاسترجاع الحلقي أو القفز إلى الأمام في النص. ولذا يجب أن يحرص الكاتب على ألا يتخطى المستوى الذهني للمشاهدين أو قدرتهم على التصور والاستيعاب عند إعداد صيغة العرض.

5- وهناك أيضاً تركيبة جمهور المشاهدين، وهذه مسألة يجب على الكاتب أن يأخذها بعين الاعتبار . فالكاتب الذي يقدم موضوعاً عن قضية في مدينة ما يفترض أن مشاهديه على دراية بأسماء الأشخاص المشاركين في القضية، مثل عمدة المدينة ومجلس المدينة، وبعض الأشخاص المحيطين بهم، ومن ثم هذه القصة تتطلب طريقة أخرى للمعالجة إذا ما قدمت لجمهور آخر، حيث يجب ألا يفترض الكاتب مُسبقاً معرفة جمهوره بالأشخاص على مستوى دولي، بل يحتاج الكاتب إلى مزيد من الوقت لتعريف المشاهد بملابسات الموضوع وخلفياته والأشخاص المشاركين في القضية حتى يسهل على المشاهد متابعة النص.

6- أن المشاهد لا يرى النص وإنما يرى البرنامج، فيجب على كاتب النص أن يجعل نصه مرناً قابلاً للتعديل والتغيير، وليس كوثيقة جامدة.

7- ومعروف أنه ليس من السهل على الكاتب أن يقبل إدخال التغيرات أو التعديلات خاصة عندما تكون لأسباب فنية، ولكن هناك ظروف تستلزم التغيير أو التعديل مثلا عندما يتعذر توافر المعدات المطلوبة لمشهد ما أو عندما لاتسمح الميزانية.

8- وهناك أيضاً عنصر الوقت وغالباً ما تُعد النصوص التلفزيونية في ظروف زمنية مضغوطة فالكاتب ليس أمامه وقتٍ كافٍ لإعداده بطريقة مسترخية أو متمهلة. وعنصر الوقت عنصر مهم أيضاً داخل

البرنامج، فالكاتب عادة ما يعطي وقتاً محدداً لا يستطيع تخطيه عند عرض فكرة أو توصيل رسالة، والإعلانات التجارية مثال واضح على ذلك فالكاتب مثلاً يعطي عشر ثوان أو عشرين ثانية أو ثلاثين ثانية (بحد أقصى ستين ثانية) لكي يعرض الرسالة، ومعظم المواقف الإنتاجية أيضاً يجب مراعاة عنصر الوقت فيها. فالتمثيلية التلفزيونية لها وقت محدد للعرض لا يستطيع المنتج أو المخرج تجاوزه. وإذا كان الفلم صامتاً وطلب من الكاتب إعداد نص صوتي يتمشى مع الصورة الصامتة يجب أن يكون زمن الصوت مثل زمن الصورة. وأحياناً نجد أن النص المكتوب يحتاج إلى 37 ثانية في حين أن الوقت الممنوح للفلم لا يتجاوز 18 ثانية، وقد يستطيع مؤدي الدور أن يقرأ النص المكتوب بسرعة فائقة ولكن ذلك عادة ما يكون على حساب استيعاب المشاهد أو فهمه للرسالة. ويجب على كاتب النص التلفزيوني الاستعانة بساعة إيقاف جيدة. وإذا استطاع كاتب النص التلفزيوني أن يعمل في ظل هذه القيود وينتج نصاً جيداً فإنه يكون بذلك قد أصبح مؤلفاً تلفزيونياً بارعاً.

يعتمد إنتاج البرنامج التلفزيوني على عدة مراحل أساسية :

أولاً: دراسة الاحتياجات ومنها:

1- إلى أي مدى نحن بحاجة إلى برنامج تلفزيوني بمعنى آخر هل البرنامج التلفزيوني المزمع إنتاجه له مردود اتصالي مميز ومن ثم هناك حاجة ماسة لتلفزة هذا البرنامج .

2- إذا تم التأكد من الفقرة السابقة يجب تحليل مفردات الرسالة التلفزيونية تحليلاً موضوعياً.

3- كذلك يتم دراسة الوضع الراهن لمستوى المشاهدين المعد لهم هذا البرنامج.

4- الاستشارة برأي الفنيين والمثقفين حول موضوع البرنامج وأسلوب إعداده.

5- من خلال الفقرة السابقة يتم تحديد أسلوب العرض والتهيئة الذهنية للمشاهدين.

عند تحديد الاحتياجات وفق ما سبق استعراضه يمكنه تحديد أهداف البرنامج التلفزيوني، حيث يتم اشتقاق الأهداف كما يلي:

1- اشتقاق الأهداف من الاحتياجات.

2- اشتقاق الأهداف من المحتوى

بعد ذلك يتم تصنيف الأهداف بناء على مستوى الرسالة وارتباطها ببعض والتوزيع المنهجي للموضوع.

وفي هذا الصدد نتناول خطوات إنتاج البرنامج التلفزيوني بالتطرق بالشرح والتفصيل لثلاثة محاور رئيسة يشملها ' إنتاج البرنامج التلفزيوني هذه المحاور هي:

- مراحل إنتاج العمل التلفزيوني.
- فريق العمل التلفزيوني.
- الإمكانات الفنية .

يحتاج العمل التلفزيوني إلى وضع خطوات رئيسة ذات علاقة ارتباطية تشكل المهام والواجبات التي يتطلبها تنفيذ هذا العمل وتدعى مراحل الإنتاج وهي عبارة عن مرحلتين أساسيتين مرحلة الإعداد والتجهيز ومن ثم مرحلة التنفيذ.

مرحلة التنفيذ: ويتم خلالها وضع الخطوط العريضة لإنتاج البرنامج التلفزيوني ويسهم في هذه المرحلة العاملون في مؤسسات الإنتاج التلفزيوني الذين يشرفون على خطوات التنفيذ منذ صياغة الفكرة على الورق حتى ظهورها على الشاشة. وغالباً تُعد المواد العلمية ويتم مواءمة الجوانب المعرفية مع الجوانب الفنية من قبل فريق العمل ككل.

الفكرة: إنتاج أي برنامج تلفزيوني يعتمد على الفكرة التي يتم دراستها من قبل المنتج والمخرج وبلورتها وتحديد مدى صلاحيتها كبرنامج تلفزيوني لذلك

تكون البداية في هذه المرحلة هي دراسة الفكرة التي تعتمد على الإجابة على التساؤلات التالية: هل الفكرة ثرية وتخدم حاجات المجتمع ؟ ما مدى وضوح هذه الفكرة ومناسبتها للخصائص التي يتميز بها التلفزيون مثل الصوت، الصورة الحركة والإمكانات الفنية الأخرى؟ إلى أي مدى يمكن تحويل هذه الفكرة إلى عمل تلفزيوني في ظل الإمكانات لدى المنتج والمخرج.

فريق الإنتاج Teamworkproductions

يتكون فريق الإنتاج في مجال إنتاج البرنامج التلفزيوني من المنتج والمخرج والمصورين وفني الإضاءة ومهندس الصوت ومدير الأستوديو ومهندسي الديكور. ويتطلب العمل الدراية التامة بخصائص التلفزيون وتقنياته كأساس في أي عمل تلفزيوني، إضافة إلى التمتع بالمميزات التالية:

1- القدرة على توظيف فنون الإخراج التلفزيوني .
2- القدرة على توظيف مهارات الاتصال التلفزيوني دون التأثير على المحتوى العملي في البرنامج.
3- القدرة على توظيف عناصر البيئة لإيصال الفكرة عبر البرنامج التلفزيوني.
4- الدراية التامة بعلم النفس وسيكولوجية وسائل الاتصال.
5- العمل كفريق حيث يتم توزيع المهام على أفراده للحصول على عمل متكامل وتتمثل مهام كل عضو في فريق الإنتاج خلال مراحله الأربع بما يلي:

يضع المنتج فكرة البرنامج التلفزيوني بقدر ميزانية الإنتاج ويتعاون مع المؤلف في إعداد النص التلفزيوني ويعين المخرج الذي يقوم بإخراج البرنامج.

ومن مهام المنتج متابعة الإنتاج والإشراف على الأنشطة والبروفات الخاصة بإنتاج البرنامج التلفزيوني. ولا يتم في الغالب إجراء أي إضافات أو حذف أي

عنصر من النص التلفزيوني إلا بعد الرجوع للمنتج. ويقوم المنتج بتهيئة جميع الظروف التي يتم فيها الإنتاج مثل الاتصالات والتنسيق مع الأجهزة المعنية لتسهيل مهمة فريق العمل.

مهارات الاتصال الرقمي

بدأ الاتصال الرقمي مع بداية استخدام الحاسب الآلي حيث تبع ذلك إعداد البرامج التي من خلالها تعد الرسائل كنظام ميكروسوفت كما تواترت برامج مخصصة في إدارة عمل الشبكات وتوفير المسارات الخاصة لكل مستخدم وتنظيم أولويات استخدام قواعد البيانات ومراقبة تشغيل الشبكة ومن أشهر البرامج في هذا الصدد Windows .

خادم الرسائل Message Server يعمل على تبادل الاتصال بين الحاسبات وتبادل أنواع مختلفة من الرسائل الإلكترونية مع إمكانية تبادل الملفات الصوتية والصورية والصورية المتحركة Digital Video Qudio graphic وأنواع خادمات الرسائل :

- البريد الإلكتروني E-mail
- التطبيقات الجماعية Work group application
- التطبيقات الموجهة الأهداف Object oriented
- خدمات التوجيه Directory service

برامج الخادم Server software (نظام تشغيل Windows)

1- المعالجة المتوازنة: Symmetric multiprocessing وتمكن من معالجة أي عمل على أكثر من معالج في نفس الوقت.

2- يخدم أكثر من بيئة عمل Multiple-platform

3- نظام الملفات المعتمد على تسجيل التغير ويعمل على تأمين وسلامة المعلومات.

إن استخدام الحاسب الآلي وبرامجه في صياغة الرسالة تمكن المصمم من الوصول إلى مصادر المعرفة والحصول على المعلومات المتعلقة بالرسالة الرقمية مدعومة بالرسوم والصور والإحصاءات ولقطات الفيديو.

وللحاسبات الآلية والبرامج المرتبطة بها من الأنظمة الذكية خصائص نذكر منها.

1- أنظمة الذكاء تتصرف منطقياً

2- أنظمة الذكاء تحل المشاكل المعقدة

3- أنظمة الذكاء ذات استجابة وقدرة على التكيف

4- نجعل أنظمة الذكاء من استخدام المعلومات المتوفرة استخداماً فعالاً.

5- أنظمة الذكاء عالية التفاعل المشترك

ويعتمد على أنظمة الذكاء في الحصول على مكونات المعرفة وصياغتها بالدقة المطلوبة كونها:

- شاملة تسهم في تصحيح المعرفة غير المكتملة
- مصوبة تسهم في التخلص من الأخطاء
- استراتيجية تسهم في حفز التغيرات الجوهرية
- تشخيصية أي تشخص الأخطاء
- تنبؤية تسهم في تحديد الاستجابة المتوقعة
- تقييمية تسهم في تقييم محتوى الرسالة
- استجابية تسهم في نقل المعرفة.

يعتمد مصمم الرسالة الرقمية على بعض النماذج التي تبتكر استراتيجيات ومنتجات على المستوى الشامل والمحدد بالوحدات النسقية وتسهم في تنمية مهارة مصمم ومرسل الرسالة ومن هذه النماذج نموذج أليسي وترولب Alessi & Trollip 1991 طور اليسي وترولب نموذجاً لتطوير مواد الرسالة الرقمية ويتكون النموذج من عشر خطوات وهي.

1- تحديد الحاجات والأهداف Determine needs & goals

2- جمع المصادر Collect resources حيث إن مكونات الرسالة يجب أن ترقى إلى ثقة المتلقي ويمكن أن تجمع المصادر بالأسلوب الرقمي كذلك.

3- تعلم محتوى الرسالة Learn the content لأن معرفة مفردات الرسالة تسهم في مهارة إعدادها.

4- توليد الأفكار Generate ideas وهنا تبرز أهمية اختيار الفكرة والبحث في تحقيقها من خلال مصادر المعرفة والبيانات الرقمية.

5- تصميم الرسالة Design massage تسهم برامج الحاسب في كفاءة تصميم الرسالة خاصة إذا ما امتلك المصمم مهارة الحاسب الآلي.

6- التخطيط الانسيابي Flowchart ويسهم في تنظيم الأفكار.

7- تصميم السيناريو Screenplay displays وهنا تصنف المعارف والمهارات والبيانات المراد نقلها.

8- برمجة الرسالة Program the massage وهناك العديد من البرامج التي يمكن أن تستخدم في الحاسب الآلي كما سيتضح لاحقاً.

9- إنتاج المواد المساندة Produce Supporting material وفي الحاسب الآلي يمكن إدخال الرسوم والصور والصوت والصور المتحركة والأشكال المختلفة بأسلوب مهاري جيد.

10- التقويم والتعديل Evaluate & revise

ويوصي اليسي وترولب بأن تتم عملية التصميم والتطوير بهذا الترتيب، ولكنهما يشيران أيضاً إلى أنه من المفيد في بعض الأحيان التبديل بين بعض الخطوات مثل أن يتم جمع المصادر قبل تحديد الأهداف.

والتصميم وفق الخطوات العشر المتتالية ليس بالضرورة أن يتم بشكل خطي، فبعد تقويم الخطوات يمكن للمصمم العودة إلى الخطوات السابقة

لإدخال التعديلات الضرورية فإنتاج الرسائل يجب أن يكون بشكل دائري وتجريبي.

إن استخدام الحاسب الآلي في إعداد الرسائل الرقمية يمكن المصمم من استخدام عمليات التفكير الأساسية لمواجهة المشاكل والصعوبات حيث يتم تجميع المعلومات المتعلقة بالصعوبة وتحديد المعلومات الإضافية واقتراح الحلول وإزالة التناقضات . واختيار أفضل الاستجابات من بين عدد من البدائل.

كما أن استخدام الحاسب الآلي في إعداد الرسائل الرقمية يمكن المصمم من مهارات التفكير الأساسية لتطوير أفكار جديدة مرتبطة بإدراك ومفاهيم مواد معرفية تثري الرسالة.

يعمل المصمم للرسالة الرقمية على تحديد النموذج والاستراتيجيات المناسبة وإعداد السيناريو وتحويله إلى منتج إلكتروني، ونظم إعداد الرسالة الرقمية متعددة ومتطورة ومتغيرة منها:

1- معمل المقرر Course Lab يحول الرسائل الإعلامية وغيرها من صورتها العادية إلى رسائل رقمية .
2- برنامج تأليف الوسائل المتعددة Author ware وهو من البرامج الرائدة في هذا المجال .
3- Exe لتصميم الرسالة بصورة إلكترونية تفاعلية وهناك العديد من المعايير التي تستخدم في التعليم الإلكتروني ومنها معايير IEEE-lom Electrical and Electronics The Institute of Engineers وهو معيار لمنظمة دولية تهتم بالتطوير في مجال هندسة الحاسب الآلي والتقنية والاتصالات والطاقة الكهربائية.

إن أفضل المعايير في مجال إعداد الرسائل التعليمية والإعلامية معايير سكورم Sharable Content object Reference Model (scorm)

وقد بني معيار سكورم Scorm على شكل نموذج يجمع بين المحتوى والأشياء في تصميم التدريب ويمكن الاستفادة منه هنا في تصميم الرسالة سواء كانت رسالة تعليمية أو رسالة إعلامية فالأسس لها واحدة والنموذج يهيئ للمصمم الماهر التوافقية في الأنظمة والاستمرارية في استخدام المحتوى ومكوناته.

- بيانات البيانات Metadata
- بنية المحتوى Content Structure
- حزم المحتوى Content Packages
- التسلسل Sequencing

استخدام نموذج سكورم في تصميم الرسائل الرقمية يمكن المصمم من تجزئة المحتوى الرقمي إلى وحدات مثل النصوص والرسوم والصور والتسجيلات الصوتية والخرائط ولقطات الفيديو وهذه تدعم الأثر الاتصالي عن طريق:

1- إعداد برامج العرض التقدمية البور بوينت.
2- إنشاء الأشكال وإضافة الرسوم.
3- إدراج الأصوات والأفلام.
4- إعداد الجداول الحسابية والرسوم البيانية.

الشبكة العنكبوتية World Wide Web

من مقومات انتشار الرسائل حول الكرة الأرضية تطوير الشبكة العالمية العنكبوتية التي تشمل العديد من الملحقات .

- المتصفحات: وهي عبارة عن برنامج يعرض الوثائق الموجودة على الشبكة.
- النص المترابط: ومنها لغة ترميز النصوص المترابطة وهذه لغة ترميز النصوص المترابطة HTML ومن متطلبات النص المترابط معالج النص لإدخال الرموز ومحرر رسم للتحكم بالصورة ومستعرض لعرض الوثائق.

ومن خدمات الانترنت التي دعمت نشر الرسالة الرقمية :

1- البريد الإلكتروني E-mail

2- الفيس بوك Face book

3- اسكايبي Sky be

4- ماسنجر Messenger

5- تويتر Twitter

6- الفلكر Flicker

7- ماي سبيس My space

8- فبلوجر Flogger

9- اوركت Orkut

10- هاي فايف Hi5

11- يوتيوب You tube

12- ويكبيديا Wikpedia

13- الهاتف المحمول Mobil

الوسائط المتعددة

عُرفت الوسائط المتعددة بأنها تكامل الصورة أو الصوت والرسوم المتحركة والنصوص من خلال برنامج حاسوبي واحد وذكر بأنها تكامل الحاسب الآلي مع وسائط إلكترونية أخرى لتقديم المعلومات على شغل الأقراص المدمجة وعرض الموسوعات الإلكترونية وقد عرف هودجر 1993 Hodges الوسائط المتعددة بأنها تكون من الصور والصوت والنصوص، والرسوم وجميعها تتفاعل لتعطي القدرة الفاعلة للوسائل المتعددة.

وضح فوجان Voughan أن الوسائط المتعددة هي أي تكوين من النصوص، والرسوم الفنية، والصوت والرسوم المتحركة، والفيديو عن طريق الحاسب الآلي أو أية وسيلة إلكترونية.

وعرف الشاعر الوسائط المتعددة بأنها مجموعة من الوسائل المرئية والمسموعة المصممة وفق هدف تعليمي اتصالي محدد وفق الموقف التعليمي أو الاتصالي المراد تفسيره.

في مجال تطوير نظم الوسائط المتعددة استخدام فاعل لتقنيات صناعة المعلومات والاتصالات على النحو التالي:

1- تقنيات تأليف برمجيات الوسائط المتعددة التي تتيح إخراج الرسائل إلكترونياً مدعومة بكافة الوسائط التي توصل الرسالة للمتلقي من نص رقمي وصورته ورسوم متحركة، فضلاً عن سهولة التجوال داخل المحتوى من خلال آليات البحث والفهرسة الموضوعية بالإضافة إلى توفير الوظائف التفاعلية بين الرسالة ومتلقيها.

2- تقنيات المحاكاة Simulation وكذلك تقنيات الواقع الافتراضي Virtual Reality اللتان تمكنا من تزويد مصمم الرسالة الرقمية بالإجراء التجريبي.

3- تقنيات الويب من خلال الإنترنت التي تسهم في إيصال الرسالة الرقمية إلى متلقيها في أي وقت.

4- تقنيات نظم استخلاص المعلومات Information Retrieval Systems التي تمكن مصمم الرسالة من التنقيب خلال قواعد البيانات الضخمة المتاحة على شبكة المعلومات وأهمها الانترنت.

استخدام الحاسب الآلي لتصميم الرسائل الرقمية طريقة إبداعية لتقديم فرص اتصالية وتفاعل نشط تجسده الأثر الاتصالي الدقيق والسريع والمواكب للحراك المعرفي المؤثر في الحراك الاجتماعي.

مؤتمرات الفيديو video conference أسلوب اتصالي مرئي من خلال الانترنت ويجمع في مميزاته نقل الصوت والصورة حيث يعقد المؤتمرات لمجموعات في أي مكان من العالم عن طريق هذه التقنية التي تمكن الجميع من مشاهدة بعضهم عن طريق كمرات الويب وتمثل قاعدة اجتماع افتراضية ويتطلب الأمر حيزاً كروياً ذا سعة عالية.

تقييم عملية الاتصال

عرف التقويم بأنه العملية التي يتم بواسطتها إصدار الحكم على قيمة من القيم او مجموعة الأفكار والأساليب التطبيقية باستخدام معايير ومستويات التقويم التي تحكم على كفاءة هذه العناصر ودقتها، وأصالتها وجدواها .

ويعزى هذا التفاوت لأسباب عدة منها خلفية المقيم العلمية، أو انطباعاته، أو السياسة التي يضعها لنفسيه مسبقا عندما يطلب منه تقييم رسالة أو تقرير، وغالباً يكون التقييم وفق المعايير العلمية المتعارف عليها مقرونة برؤية أو توجه المقيم الذي يفسر تلك المعايير وفق انطباعاته أو سياسته التقييمية، وهذا نهج بعيد غالباً عن الموضوعية المطلوبة من المقيم .

إن من أهم مقومات التقييم القدرة على التفكير العلمي السليم الهادف والبعيد عن العشوائية بحيث يتم بناء الاستدلال على الحدود والقضايا التي تمثل المعنى والأفكار المحسوسة أو المجردة. والمنطق ضروري لكل تفكير سليم غير أن هذا لا يعني أن على المقيم أن يكون على معرفة تامة بعلم المنطق، بمعنى آخر ليس المنطق متطلباً رئيساً للاستدلال، وهنا يمكن أن نشير إلى مراحل هامة يمر بها المقيم منها:

1- عندما يفكر المقيم تفكيراً استدلالياً فهو يسقط دلالة أو ينبه إلى عناصر أخرى في الدراسة أو البحث.

2- المنطق ضروري للمقيم حيث يفكر ويبحث ويستقصي بصورة واضحة تسهم في تنمية مهارة التفكير في الظاهرة التي يبحث في أسلوب معالجتها في الرسالة المكتوبة.

3- يتوصل المقيم من خلال التفكير المنطقي إلى الأسباب والعلل التي تكمن وراء الظاهرة متخذا من الأدلة ما يساعده على الوصول إلى أفضل رأي.

وذكر كل من سلطان والعبيدي (1404هـ) "أن موضوع علم المنطق هو دراسة الاستدلال، وهو عملية عقلية ينتقل فيها الفكر من مقدمة أو أكثر إلى ما يترتب عليها من نتائج". وقد استخدمت هذه الطريقة في التفكير منذ القدم وتطورت حتى أصبحت مهارة مقننة لها أصولها وقواعدها التي تعتمد على الأدلة المنطقية، ويلتزم هذا النوع من التفكير بشروط منها:

وقوع المقيم بين الاستقراء والاحتمال حتى ينطلق من كون صدق نتيجة الاستقراء هو صدق احتمالي ولذا لابد من النظر في العلاقة بين السبب والنتيجة للوصول إلى المنهج الاستنباطي في التقييم وفي هذا الصدد تشير الأدبيات إلى أن المنهج العلمي في التقييم يستخدم الاستقراء مع إضافة الاستنباط، لذا فإن المقيم يدرك أن المتصل جمع بيانات تتعلق بموضوع الرسالة وقام بتبويبها معتمدا على خبرته للوصول إلى الغرض الصوري الذي تستنبط منه نتائج تفسير الظاهرة، وفهم الظواهر المتعددة وإدراك العلاقة بينها.

ومن هذا المدخل يمكن للمقيم تطبيق الإجراءات التحليلية للرسالة أو التقرير للوصول إلى مستوى الكفاءة العلمية، لذا لابد من أن يدرك المقيم التحليل الموضوعي للرسالة والتقرير بالأسلوب الاستقرائي يعتمد على أسلوب الباحث الذي قد وظف خصائص المنهج الاستقرائي أو بعضها على النحو التالي:

1- استخدام الملاحظة والتجربة.

2- استخدام الفروض بأنواعها ومستوياتها.

3- استخدام التحقيق والتطبيق (الخبرة الحسية لتحقيق النتائج).

4- يستخدم الاستنباط الرياضي الفلسفي إلى جانب الخبرة.

5- قد يقبل أو يرفض الاستقراء التقليدي كطريقة له في الرسالة.

6- الاستقراء في المنهج العلمي المعاصر لا يشترط التحقيق التجريبي، لفروضه الصورية، وقد تكون خطوة التحقيق التجريبي غير مباشرة لكونها ممكنه في ذاتها.

لذا يتوقع من المقيم استعراض هذه الحقائق ومدى تشبع الرسالة فيها حتى يتسنى له فهم الظاهرة وأسلوب معالجتها من قبل المتصل.

قد يكون المطلوب تقييمه ينهج الأسلوب الاستدلالي الذي يدرس القواعد والحقائق التي يصل من خلالها إلى الدلالات التي من خلالها يصل المتصل إلى تحليل الظاهرة ومناقشتها مناقشة علمية او بمعنى آخر لجوء المتصل إلى نوع من الاستقراء المناسب لفكرة الرسالة حتى يصل إلى الحقائق المتعلقة بالفكرة أو اللجوء إلى المنهج الاستنباطي ونتائجه المستخلصة من الفروض للوصول إلى حقائق مطلوبة برهنتها وقد يستخدم المتصل الاستنباط كأساس للوصول إلى استنتاجات تابعة وبذلك يصل على سلسلة من الأفكار والحقائق على المقيم تتبعها والربط الموضوعي بينهما وفق المنهج العلمي.

إلى جانب أهمية الاستنباط كأساس للوصول إلى الاستنتاجات حول الظاهرة، وهذا جانب من التكامل العقلي تنجلي حكمة المقيم في موازنة الدافعية التي غالباً ما يتولد عنها توتر داخلي رغم أن مثل هذا السلوك يمتاز بالاستمرار والتوجه نحو الحقائق ومرده غالباً إلى مهارة الاتصال بالذات لدى المتصل.

والدوافع مجموعة الحاجات النفسية والاجتماعية وتحقيق الذات من خلال الأعمال العلمية حيث تلعب مثيرات داخلية وخارجية في سلوك الفرد واستجاباته ومن ثم قراراته. والعلم بحقائق الأمور ومقتضياتها من مبدأ الحكمة حيث إصابة

الحق بالعلم والعمل. والحلم من سمات الحكيم حيث يتجلى ضبط النفس وتوجيهها نحو العقلانية في إصدار القرار والموضوعية في صياغته.

ومن الحكمة تمثل قول عماد الأصفهاني: (إني رأيت أنه لا يكتب أحد كتاباً في يومه إلا قال في غده لو غير هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان يستحسن، ولو قدم هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل، وهذا من أعظم العبر، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر).

يرتبط التقييم لأي عملية بالأهداف وبقدر ما تكون الأهداف واضحة وآليات تنفيذه مهيأة بقدر ما تصبح نتائج تقييم العملية عالي الجودة ومطابق للواقع، لذا يحرص مصممو العمليات الاتصالية على تحديد الأهداف الإجرائية التي يمكن قياسها كمدخل أساسي للعملية الاتصالية يمكن من خلالها قياس الأثر الاتصالي، ومقومات الهدف الإجرائي الجيد في عملية الاتصال توفر الخصائص العامة المتمثلة في السرية وجودة صياغة المعلومات وإمكانية استيعابها وتأثيرها على السلوك وفي الآخرين.

قد تواجه عملية الاتصال بعض العوائق التي تحد من كفاءتها رغم توفر جميع عناصر الكفاءة . وقد تكون هذه العوائق ظاهرة أو خفية كونها تمثل جوانب عضوية فردية تعيق بلوغ مستوى الدقة في نقل الرسالة أو نفسية حيث يؤثر شكل وحجم الأفكار على مستويات الفهم والإدراك والعمليات الوجدانية، لذا على المقيم للعملية الاتصالية أخذ هذه الجوانب في الاعتبار كونها ليست من العناصر الظاهرة التي يمكن السيطرة عليها في المدخلات.

تشتق معايير تقييم عملية الاتصال من الكفايات المطلوبة في عناصر العملية الاتصالية المتمثلة في المرسل والرسالة والوسيلة والمستقبل لذا من الحكمة تحديد هذه الكافيات على النحو التالي:

الكفايات المطلوبة في المتصل الجيد:

1- يعرف مواصفات الهدف الاتصالي
2- يعرف مستويات تصنيف الهدف الاتصالي.
3- يضع أهداف قريبة الأمد وبعيدة الأمد.
4- يدرك أهمية ارتباط النشاط الاتصالي بالهدف.
5- يدرك أن من مهام الأهداف تمكن المتلقي من التفكير الإبداعي وحل المشكلات.
6- يدرك أهمية ارتباط التقويم بالأهداف الاتصالية.
7- يدرك كيفية التخطيط لعملية الاتصال.
8- يعرف المتصل مصطلحات (الدافعية ، التحصيل، الحوار).
9- يدرك نواتج الاتصال من معارف ومهارات واتجاهات.
10- يدرك متطلبات البيئة الاتصالية.
11- يدرك مفهوم انتقال الأثر الاتصالي.
12- يعرف مفهوم الفروق الفردية بين المتلقين.
13- يعرف كيفية التعامل مع الفروق الفردية.
14- يتمكن من مهارة إدارة الوقت.
15- يعرف المعايير التي تحكم السلوك.
16- يعرف أسس بناء العملية الاتصالية.
17- يدرك الأسس الاجتماعية للاتصال.
18- يدرك الأسس المعرفية للاتصال.
19- يدرك الأسس النفسية للاتصال.
20- يحدد مستويات أهداف الاتصال.
21- يختار نموذج مثالي لتصميم العملية الاتصالية.
22- يحدد عناصر الاتصال.

23- يدرك العلاقة بين عناصر الاتصال.

24- يحدد أسلوب تقويم العملية الاتصالية.

25- يحدد قنوات الاتصال المناسبة.

26- يبين الخطوات العملية لتطوير العملية الاتصالية.

الكفايات المطلوبة في المتصل :

1- التعرف على عناصر الخطة الاتصالية.

2- شرح الأساليب المتعددة لتحقيق نقل الرسالة

3- تحديد المعايير المناسبة لاختيار أسلوب الاتصال.

4- التعرف على الخبرات السابقة للمتلقي.

5- معرفة عمليتي الاستقراء والاستنتاج.

6- التعرف على مصادر المعرفة.

7- استنتاج التمارين المعززة لكسب المهارات الاتصالية.

8- التعرف على معوقات الاتصال بالذات.

9- استخدام أمثلة تساعد على الدافعية لدى المتلقين.

10- يتعرف على مزايا العروض العملية.

11- يتعرف على مزايا المناقشات .

12- يتعرف على مزايا حل المشكلات.

13- يتعرف على مزايا الاتصال الجماهيري.

14- يتمكن من تقييم نفسه مهنياً.

15- يستفيد من الخبرات الناجحة في العمليات الاتصالية والممارسات العملية لها.

16- القدرة على تنظيم الخطط التطويرية الاتصالية المبنية على التحليل والاستنباط.

17- الاطلاع على المبادئ والمسئوليات للمتصل.

18- ينمي معرفته حول طرق استراتيجيات الاتصال.

19- المشاركة في إعداد الرسالة الاتصالية المكتوبة.

20- ينمي المعرفة المهنية والمسؤوليات القانونية حول القيم الاجتماعية.

21- يتمكن من إثارة حب الاستطلاع لدى المتلقين.

22- يتمكن من التمهيد لعرض الموضوع.

23- ينوع طرق الاتصال باستخدام الأدوات الاتصالية.

24- يترك فرصة للمتلقين للاستفسار والتعديل.

25- يختار مصادر اتصالية ملائمة لموضوع الاتصال.

26- يوظف وسائل الاتصال لتعزيز الإدراك الذاتي.

27- يمكن المتلقين من اتخاذ قرارات حول موضوع الاتصال.

28- يوفر الفرص للمتلقين لمارسة عمليات حل المشكلات وإيجاد البدائل.

29- يختار الوسائل الاتصالية المناسبة لتعزيز الأثر الاتصالي.

30- يساعد المتلقين على أسلوب الحوار لتحقيق النمو الاجتماعي.

31- يدون بعض الأفكار الرئيسة للرسالة.

32- يضع المقدمة المناسبة لموضوع الاتصال.

33- يدرك أهمية لغة الجسد في الأثر الاتصالي.

فيما يتعلق بالرسالة المكتوبة فإن معايير التقييم تشمل:

أولاً: سلامة اللغة ووضوح العبارات:

ويثار حولها الأسئلة التالية:

- هل كتبت الرسالة بلغة سليمة إملائيا ونحويا وطباعة.
- هل عبارات الرسالة سليمة التراكيب، واضحة المعاني، دقيقة البناء بعيدة عن الحشو والكلمات الغامضة والاستطرادات الكثيرة أو الجمل الطويلة أو الجمل الناقصة غير مكتملة المعنى

ثانياً: جودة أسلوب عرض البحث

ويثار حولها الأسئلة التالية:

- هل عناصر الرسالة مسلسلة منهجيا (المقدمة، موضوع الرسالة والهدف منها، المناقشة والخاتمة)؟.
- هل حقق المتصل التوازن بين عناصر الرسالة، فلم يتوسع في عنصر على حساب عنصر آخر، ولم يسهب في المقدمة على حساب الموضوع؟.
- هل أفكار المتصل مترابطة وعباراته متسلسلة حول كل عنصر، فلا ينتقل من فكرة إلا بعد تكملتها وتوضيحها وربطها بما قبلها وما بعدها؟ .
- هل للمتصل رؤية واضحة في الاتصال المكتوب تظهر في أسلوبه وقناعاته الفكرية بما قدم من أدلة وتفسيرات.؟
- هل المتصل ملتزماً بالأسلوب العلمي في عرض الموضوع، فلا يستغرق في استدلالات أدبية ولا ينحو منحى التعبيرات الانفعالية أو الأحكام المتسرعة.؟
- هل تم تقسيم الرسالة المكتوبة إلى عناصر وفقرات وجمل متسقاً مع موضوع الرسالة وفكرتها .؟
- هل وضع المتصل عناوين العناصر الرئيسة في الوسط والعناصر الفرعية في الجانب، وربط كل فقرة بفكرة، وكل جملة بمعنى، ولم يغفل عن التدرج والترابط بين العناصر والأفكار والجمل.؟

ثالثاً: كفاية المراجع وصحة التوثق

ويثار حولها الأسئلة التالية:

- هل المراجع كافية لتغطية جميع عناصر الرسالة؟.
- هل رجع المتصل إلى مراجع أصلية في موضوع الرسالة.؟
- هل رجع المتصل إلى مراجع حديثة في موضوع الرسالة.؟

-هل وثق المتصل معلوماته في الرسالة بدقة خاصة في الرسائل العلمية والفكرية فأشار إلى المراجع التي رجع إليها، ولم يكتب مرجعاً في قائمة المراجع لم يستفد منه في البحث، ولم يدون مرجعاً في المتن غير مدرج في القائمة؟.

صياغة الفكرة مهما اختلفت مصادرها ومفاهيمها تسعى إلى الفهم والتفسير والتحكم بالظواهر المختلفة، وضبط المتغيرات للوصول إلى العلاقات التي تربط فكرة معينة بمسبباتها، ومن هنا يأتي دور المتصل في دقة صياغة الرسالة بأسلوب علمي دقيق قائم على ضوابط علمية موضوعية ومنطقية تتناسب مع كطبيعة الفكرة وكطريقة تناوله لموضوعه.

وللقيم دور فاعل في تحديد شخصية وتوجهات معد الرسالة المكتوبة وسلوكه حيث أن الشخصية الإنسانية تتحدد بعوامل بيولوجية ونفسية واجتماعية ويمكن أن يعرف المتصل من خلال نسقه القيمي حيث تتضح التبريرات في رسالته عندما تمثل إطاراً مرجعياً يفسرها.

والقيم المطلوبة في المتصل قوى تحدد أوجه النشاط البشري وتعمل على تكيف الفرد علمياً ومهاريا ووجدانياً مع المتطلبات الاجتماعية من خلال الدافعية لتحقيق الحاجات الشخصية والتكيف الاجتماعي.

ولما كانت إنتاجية الفرد تعتمد على عوامل نفسية وعضوية واجتماعية

ورصد تلك العوامل مدعاة إلى الوصول إلى القرارات الصائبة وحيث أن علم النفس مرتبط بالفرد والجماعة وبالظروف المحيطة بهم، فإن تناول هذا الجانب في إستراتيجيات الاتصال المكتوب يعزز تلبية أسس أسلوب النظم وبها يتم ربط الجوانب النفسية في مستوى الاتصال لأن القدرات الذاتية داعم أساسي في مستوى فاعلية الفرد والأثر الاتصالي على حد سواء.

والقدرات الذاتية في مجال إعداد الرسائل المكتوبة مردها إلى الذكاء. وفي الواقع إن الذكاء مدعاة إلى الوصول إلى القرارات الصائبة المبنية على الفهم

الجيد لموضوع الرسالة، وفي المجال الاتصالي ينظر إلى الذكاء المنطلق إلى الإبداع عندما يوظف المتصل الذكي مهاراته في تحليل وتقييم العمل الاتصالي. وهذا ما أشار إليه فريمان في منطلقات الذكاء التي نحددها في:

- الأساس العضوي للذكاء، وهو ارتباط الذكاء بالطاقة العضوية التي مردها التكوين العضوي للفرد.
- الأساس الاجتماعي للذكاء: وهنا تبرز أهمية التفاعل الاجتماعي بجميع جوانبه المعرفية والمهارية والقيمية.
- الأساس النفسي للذكاء : حيث يعزى الذكاء إلى قدرة المتصل على استيعاب العملية الاتصالية والتكيف مع أبعادها والتفكير المجرد في تقييمها.

والقدرة على التفكير الابتكاري في مجال الاتصال تعتمد أساساً على القدرة على التفكير غير العادي الذي يتسم بالتفكير الكمي والتفكير الكيفي.والتفكير الكمي يعتمد على الطلاقة في عملية التفكير ذاتها والمتصل الذي لديه القدرة على أن يعطي أكبر عدد من الأفكار السليمة في رسالة لديه فرصة كبيرة لوجود أفكار ذات قيمة مفيدة وابتكاريه.

التفكير النوعي يعتمد على المرونة في عملية التفكير، والمرونة تعني البعد عن النمطية، وعندها يتمكن المتصل من إعطاء آراء متنوعة لا تخضع لمعيار واحد، وهنا يمكن أن يلتقي بفكره مع فكر المتلقي ويتمكن من تقييم العمل الموكل إليه.

يتم تصميم العملية الاتصالية وفق ما يدركه المتصل من مبادئ ومفاهيم وحقائق تتعلق بموضوع الرسالة . والإدراك الحسي عبارة عن عملية نشطة ومتواصلة، لذا عندما يتعرض المتصل لمفهوم معين كان المؤمل أن يقوم باختيار جزء مما تعرض له ومن ثم يقارنه مع ما لديه من كم معرفي في الذاكرة وهو

بذلك يلجأ إلى استعراض سريع لمعلومات أخرى يختار من خلالها بنية معرفية في الذاكرة ليقوم بمقارنة ما يدركه مع مخزونه الفكري.

لذا يتصف الإدراك الحسي بأنه منظم يقوم بتكوين أنماط متكاملة وذات معنى من الأشياء والأحداث والأفكار.

والإدراك نسبي من منطلق قيامه بأداء وظيفته عن طريق المقارنة، فهو يوجه انتباه المتصل للجوانب الشكلية ويتذكرها أكثر من التفاصيل وبالتعمق في الإدراك يمتد تأثيره إلى تكوين المفهوم كما أن لمبدأ التقارب زمنياً أو مكانياً والعلاقات الزمنية والمكانية في موضوع العمل العلمي أهمية خاصة في الإدراك الحسي، لأن التقارب غالباً ما يفرز الإدراك الحسي للسببية، وفيها يعقب مفهوماً لصيغة أو حدث ويمثل في ذلك العلاقة بين السبب والنتيجة التي تقرب للمتصل الحقائق التي يعتمد عليها في تحرير رسالته.

وإن اختلاف المعلومات في المنظومة الاتصالية تؤدي إلى فصل الأفكار في الإدراك الحسي. لذا تؤدي مضاعفة الاختلاف إلى تفسير عملية التمييز.

ويوصى في هذا الصدد أن يبدأ المتصل بالعناصر أو الأمثلة أو المفردات الأكثر اختلافاً فيما بينها ثم ينتقل إلى العناصر ذات الاختلافات الضئيلة. ويتمكن المتصل من هذا الإجراء وفق معايير عضوية ونفسية واجتماعية منها:

1- القدرة على التحليل البصري، مهارة القراءة .
2- القدرة على الإنصات (التفكير والإدراك).
3- الحالة الصحية للمتصل.
4- الحالة النفسية للمتصل (الاضطرابات، والانفعال، الدافعية).
5- الوضع الاجتماعي للمتصل.
6- السلوك الاجتماعي (التجارب مع المؤثرات الاجتماعية).
7- العوامل البيئية (أكاديمية أو غير أكاديمية).
8- العوامل الثقافية (الأمانة العلمية، والحقوق الفكرية).

9- الوضع الاقتصادي (المؤثرات الاقتصادية).

10- المستوى التعليمي والوظيفي.

رابعاً: العوامل التي تؤثر في استقبال المعلومات

استقبال المعلومات من قبل المتصل عن طريق الإعداد للرسالة تتضمن ثلاثة عوامل:

- اختيار البيانات.
- تفسير البيانات.
- إعطاء الحكم عليها.

أ- اختيار البيانات

تختار البيانات الهامة من قبل المتصل ويتجاهل غير الهام منها، ولتحقيق هذا الإجراء يقوم المتصل بعمل التصفية، وهذه العملية معقدة لكونها تمر من خلال سياق معرفي وآخر عاطفي ومعرفتنا بمدى التعقيدات والصعوبات التي تتضمنها عملية الاستنباط تؤدي إلى تبني فكرة "نموذج المصفاة المعدل" طريقة للتفكير في عملية الاختيار بين هذا النموذج. وغيره. يرتب المتصل مصادر البيانات المتنافسة وفق أولويات معينة ثم يوليها اهتمامه، بينما يلاحظ في الوقت نفسه مصادر بيانات قد يهتم بها دون أن يعي ذلك.

وقد يواجه المتصل مشكلة الاختيار نتيجة تداخل البيانات والسرد العشوائي للحقائق المتعلقة بالظاهرة المراد إدراكها من قبل المتلقي بحيث يجد المتصل نفسه أمام كم هائل من البيانات المتناثرة تحول دون قدرته على تصنيفها وتحديد أولوياتها حتى يتمكن من رسم مراحل الإعداد.

والأسلوب التقليدي لتحديد تلك البيانات العودة إلى المعايير العلمية المتمثلة في عناصر التقرير وعلاقتها بالرسالة، التي تتمثل في هذه العناصر التي يحددها الجدول التالي:

جدول عناصر الرسالة وعلاقتها بالفكرة :

الأقسام الرئيسة للرسالة، الأقسام الفرعية للرسالة، خطوات تناول الفكرة.

1- المقدمة:

أ- الغرض من الرسالة.

ب- المدخل العلمي لفكرة الرسالة ويشمل تعريف الفكرة وتحديدها.

2- موضوع الرسالة :

❖ تحليل البيانات والنتائج المتعلقة بالفكرة.

❖ تفسير النتائج من أجل الحصول على خلاصات ترتبط بالفكرة.

ويعتبر تفسير البيانات وجهاً آخر لاستقبال المعلومات، والتفسير العلمي الموضوعي للبيانات من قبل المتصل يحدد مدى أهمية كل كلمة وجملة مناسبة وإضاءة وحدث، وكيفية الاستجابة لها باعتبارها حقيقة أو خيالاً، هزلاً أو جداً، جديدة أو قديمة، معارضة أو متفقة.

وان قيمة المعلومات التي يستخلصها المتصل حول الفكرة المراد استعراضها تتوقف على القواعد العلمية التي انتهجها المتصل لمعالجة البيانات ويعتمد تفسير البيانات على عدد من العوامل منها:

- البيانات نفسها.
- القواعد التي يتبعها المحكم لتفسير هذه البيانات.
- مصدر البيانات .

وتشير الأدبيات إلى أن البيانات تدخل في الرسالة من خلال طريقة أو طرائق اتصال متعددة وتبقى مهارة المتصل في تنظيم البيانات وفق الأفكار التي تحملها لدعم الرسالة، وعندما يختار المتصل بيانات حسية بالتحديد لإجراء عملية الاتصال يبدأ في تفسير رموزها وفق القواعد التي تعلمها وتعود عليها وتصبح من العوامل التي تؤثر في استقبال معلومات المتصل نفسه الذي يمتلك مجموعة من العناصر المعقدة تعمل مجتمعة لتؤثر في قراره، وفي اختياره للبيانات التي يهتم بها

ويبحث عن كيفية تفسيرها والاحتفاظ بالمعلومات التي تنتج عنها. ومهما تكن طبيعة البيانات وأسلوب ترابطها وصيغتها فإن المتصل الحذق يمتلك قدرة تفسيرها من خلال التركيب العام للرسالة ويتسنى ذلك للمتصل عندما ينتهج أسلوب النظم في البناء الفكري لقراره ما يسهل عليه تذليل القوى والعناصر المترابطة في الرسالة مهما كانت فلسفتها أو تعقيد تركيبها. ولأن الحكم في جميع الحالات نسبي فإن انتهاج أسلوب النظم المنطلق من تحديد هدف الرسالة يرفع نسبة مصداقية قرار تقييمها.

ولتحقيق هذا التوجه لابد من أن يهتم المتصل بموضوع العلاقة الارتباطية لمفردات الرسالة مثل العلاقة التتابعية التي يرتبط بها كل مفردة أو أكثر ارتباطاً تتابعيا وفقا لخاصية يدركها المتصل الحذق.

كذلك علاقة الجزء بالكل عندما تكون كل مفردة جزءاً مكملاً للمفردة الأخرى وعلى المتصل تحديد خطوات القرار بواسطة جمل البناء بمهارة التمييز أو التصنيف ومن هذا المنطلق يمكن للمتصل رسم خطة عملية وعلمية وموضوعية لتحليل المعلومات وإصدار القرارات وفقاً لهذا الإجراء.

وقد أشارت "برنت" إلى ~أن العوامل التي تؤثر في استقبال المعلومات يمكن تحديدها على النحو التالي:

❖الفرد:

- الحاجات
- الاتجاهات والعقائد والقيم
- الأهداف
- القدرات
- الاستخدام
- أسلوب الاتصال
- الخبرة وإعادة

❖ البيانات

- النوع:
- الحالة
- صفاتها
- ترتيبها
- جدتها

❖ المصدر:

- القرب
- الجاذبية
- التشابه
- المصداقية والخبرة
- الدافع والقصد
- طريقة العرض
- المكانة، القوة، السلطة

❖ البيئة:

- السياق والموقف
- التكرار
- الثبات والانتظام
- التنافس

وتؤدي الجوانب الشخصية والاجتماعية دوراً هاما في تحليل واختيار البيانات وتفسيرها وإصدار الحكم عليها من قبل مقيم العمل الاتصالي.

وقد عمل على محاولة تجنب هذه التأثيرات باستخدام وسائل تحكيمية محددة لتحاشي سيادة وجهات النظر في تقييم العملية الاتصالية مبنية على أهمية

وجود صلة مباشرة بين العناصر والظواهر التي يتم إشباعها بحثاً وتقصيا وبين نوع الرسالة ومصادر المعلومات التي سعى إليها المتصل.

وهناك أسباب قوية تدعونا للاعتقاد بأن موضوع الرسالة ومعالجة المعلومات المتعلقة بهما لا تربطهما صلة ثابتة وجامدة، ولكنها تتغير بتغير الظروف والمراحل التي تمر بها الرسالة ويصاحب هذا الاعتقاد مجموعة من الاتجاهات المحددة في استقبال وتحليل المعلومات، ما يتطلب تحرير اتجاهات المتصل واستقلالها عن الذات وتغليب الأفضلية والآراء المسبقة حول العمل الاتصالي لها أثر في استقبال البيانات وتحليلها ومن ثم الحكم عليها. رغم أن الكثير من المقيمين يفضلون التفسيرات في الدراسات التي تؤيد وجهة نظرهم أكثر من التي تخالفها.

وتلعب القيم دوراً فاعلاً كمبدأ أساسي يتمثله المقيم يتحدد من خلاله ما ينبغي عمله، وما لا يجب المضي فيه، والقيم مثلها مثل الاتجاهات والمعتقدات تؤثر تأثيراً بالغاً في القرارات التي يتخذها المقيم، ولا يمنع ذلك أن تكون هناك حالات تفسر فيها البيانات التي تتعارض مع اتجاهاتنا ومعتقداتنا وقيمنا ولا نؤيدها، وقد يهتم المقيم بمثل هذه البيانات أكثر من اهتمامه بتلك التي تؤيد وجهة نظره . وقد يهتم المقيم اهتماما خاصاً ويبذل جهداً مضاعفا في تقييم أعمال علمية لأشخاص لديهم قيم ومعتقدات تختلف عما يؤمن به المقيم سعياً إلى محاولة تغيير وجهات نظرهم.

لذا كثيرا ما يقضي المقيم وقتاً في التفكير في تلك الأعمال الاتصالية والأشخاص الذين يقومون بها وهنا يبرز دور الذات ودور الحكمة في التقييم . وللخروج من هذا المأزق لابد من تحديد الهدف من التقييم وسبل تحقيق هذا الهدف. بالأهداف تؤدي دوراً أساسياً وهاماً في توجيه عملية معالجة المعلومات والحكم على العمل الاتصالي فالمقيم لابد من أن يدرك اتجاهات الباحثين ومعتقداتهم وقيمهم إدراكاً تاماً إلى جانب أن يعي تماما الأهداف التي يسعى لتحقيقها.

فعندما يقرر المقيم للعمل الاتصالي تحقيق الهدف بإتباع خطة تقييمية إن هذا الهدف يوجه انتباهه إلى رسائل معينة في العمل الاتصالي ويصرفه عن الاهتمام بغيرها . رغم أن الأشياء والأشخاص والأحداث والأنماط الفريدة والجديدة تلفت أنظارنا أكثر من تلك التي اعتدنا عليها وألفناها وتوقعنا وجودها ولكن بالقدرات الخاصة يمكن تجنب هذه المؤثرات في التقييم على العمل الاتصالي .

وان القدرات التي يتمتع بها المقيم مثل الذكاء، والخبرة السابقة في موضوع الاتصال والقدرة اللغوية لها أثر قوي في اتخاذ القرارات الصائبة، وقد يكون الشخص الموكل إليه تقييم الرسالة على قدر كبير من الذكاء ولكن جهله بالمقومات الاتصالية وقلة معرفته في أسبابها ومصطلحاتها قد يؤثر على اهتمامه ومتابعته وتذكره للأدبيات المتعلقة بالرسالة التي يمكن الرجوع إليها ولو ذهنياً لتكتمل الصورة أمام المقيم قبل اتخاذ القرار .

فالمقيم المتمكن اكتسب مع الوقت الخبرة التي ينمي من خلالها اتجاهات وعادات معينة في التفسير والمعالجة للمعلومات فإذا تعرض المقيم لرسالة مكتوبة فإن خبرته السابقة وعاداته في ممارسة عملية التحليل والمعالجة تكون نتيجة لهذه الخبرات.

ولمصداقية المصدر – وهو هنا المتصل – دور هام في قراراته المتعلقة بالتقييم على العمل الاتصالي حيث يتمتع بعض المتصلين بالمصداقية والكفاءة فتحليل البيانات الصادرة عن متصلين علماء من الطب أو المحاماة أو أساتذة الجامعات تعتبر أجدر بالاهتمام من تحليل البيانات وتفسيرها الصادرة عن غيرهم من الفئات، وأهم القرارات الصادرة عن المقيمين لها صلة وثيقة بمصادر البيانات الشخصية، لذا نلحظ أن قرارات التقييم ذات صلة بمصدر المعلومات ومن مفردات المصدر، والقرب، والتشابه، والدافعية، والمكانة، والسلطة، والجاذبية، والمصداقية، وطريقة العرض والقوة.

وللطريقة التي تنظم فيها البيانات في عرض العمل الاتصالي دور يؤثر في الطريقة التي تلفت انتباه المقيم وتجعله يستجيب لها. وقد استعرضت حالات كثير في التنظيم لبلوغ درجة الإقناع لتحديد الطريقة التي تنظم بها الأفكار والآراء بحيث تؤثر على أسلوب التقييم.

فمن نتائج هذا الإجراء أننا عندما نستعرض مجموعة من الحقائق فإننا نهتم أكثر ما نهتم بالجوانب التي نراها وندركها وتصبح في ذاكرتنا والجوانب أو الأشياء البعيدة عن اهتماماتنا تستقر في ذاكرتنا ولكنها في الذاكرة قصيرة المدى.

لذا ينهج المتصل إلى ترتيب البيانات والعناصر في صور أو فقرات مكتوبة في تقرير يسعى من خلاله أن يكون له أثر واضح على الانطباع العام لدى المتلقي.

لذا وضعت معايير علمية لكتابة الرسائل والتقارير أو نتائج الأعمال العلمية مبنية على تلك الحقائق العضوية والنفسية والاجتماعية حتى يتسنى للمقيم انتهاج الموضوعية في تقييمه للعمل الاتصالي.

المراجع

- أبو الفضل، عبدالشافي محمد(2005م) الحالات الإستراتيجية نحو مدخل إجرائي تحليلي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الألفي، رمضان (1998م) العولمة والأمن "الانعكاسات السلبية والإيجابية – مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية بالأهرام، القاهرة.
- أبو النصر، مدحت (1985م) ندوة ماذا يريد التربويون من الإعلاميين – مكتب التربية العربي لدول الخليج ص 30
- البشرى، محمد الأمين (2003م) الشرطة المجتمعية : مفهومها وتطبيقاتها، مركز البحوث والدراسات الشرطية، أبو ظبي، الإمارات ص 30.
- البشرى، محمد الأمين والبداينة، ذياب موسى (1419هـ) البرامج الدراسية في الكليات الأمنية العربية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- البطي، عبدالله بن محمد (1424هـ) الكافيات اللازمة لمديري التعليم في المملكة العربية السعودية وأساليب تنميتها، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، الرياض.
- برود، ماري ونيوستورم (1418هـ) تحويل التدريب، استراتيجيات نقل الأثر التدريبي إلى حيز التطبيق، ترجمة وتعريب عبدالفتاح السيد النعماني، القاهرة.
- التويجري، فاطمة عبدالعزيز(1994م) الاحتياجات التدريبية لمديرات المدارس المتوسطة والثانوية الحكومية، نموذج مقترح، رسالة ماجستير غير منشورة ن جامعة الملك سعود، الرياض.
- ترسي وليم (1980م) تصميم نظم التدريب والتطوير، ترجمة سعد الجبالي، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- توفيق، عبدالرحمن (1996م) استراتيجيات الاستثمار البشري، سلسلة إصدارات بيمك، القاهرة
- الثقفي، محمد بن حميد، (2008م) التدريب الأمني في ضوء التغيرات الاجتماعية في المجتمع السعودي – الواقع والمستقبل، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- الثيان، أحمد عبدالله (2001م) الضبط النفسي وعلاقته بالسلوك، رسالة ماجستير مقدمة من أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- جامع، حسن حسيني (1986م) التعليم الذاتي وتطبيقاته التربوية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
- الخطيب، أحمد، وروح (1986م) اتجاهات حديثة في التدريب، الرياض ص 331
- حرزا، هند (2007م) تدريب مديري المناطق التعليمية، مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- الحر، عبدالعزيز محمد (2003م) التخطيط الاستراتيجي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، قطر
- الحر، عبدالعزيز محمد (2003م) التنمية المهنية، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، قطر.
- حسين عبدالفتاح (1966م) التخطيط والرقابة :أساس نجاح الإدارة، المجموعة الاستشارية العربية.
- الحسيني، محمد (1974م) دراسات في التنمية الاجتماعية، دار المعارف، القاهرة ص 73.
- حمود، محمد الشيخ (2008م) الإرشاد المهني، جامعة دمشق، سوريا.
- خير الله، سيد محمد، الكناني، ممدوح عبدالمنعم (1983م) سيكولوجية التعلم بين النظرية والتطبيق، دار النهضة العربية بيروت.
- خوري، رضا متري (1997م) تصميم مناهج وبرامج التعليم التطبيقي المستمر، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. الكويت.
- درويش، محمد محمود(1422هـ) الجرائم المستحدثة والبحث العلمي من كتاب البحث العلمي والوقاية من الجريمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ديفيد، وتوماس (1991م) الإدارة الإستراتيجية، ترجمة محمد مرسي وآخرون معهد الإدارة العامة، الرياض.
- الدريج، محمد(2000م) الكفايات في التعليم المملكة المغربية .

- راشد، علاء الدين محمد (2005م) التدريب الشرطي في الشرطة الديمقراطية ـ أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية – دولة الكويت. رونتري ديريك (1984م)، تكنولوجيا التربية في تطور المنهج – ترجمة فتح الباب عبدالحكيم، الكويت.
- روبن، برنت (1412هـ) الاتصال والسلوك الإنساني، ترجمة نخبة من أعضاء هيئة التدريس، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- زغلول، عماد، الهنداوي، علمي (2004م) مدخل إلى علم النفس، دار الكتاب الجامعي.
- زهران، حامد عبدالسلام(2005م) علم نفس النمو، مكتبة العبيكان، الرياض.
- زهران، حامد عبدالسلام(2001م) الصحة النفسية والعلاج النفسي، مكتبة العبيكان، الرياض
- زهران، حامد عبدالسلام(2000م) علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة.
- زيدان، محمد مصطفى (1982م) نظريات التعلم وتطبيقاتها التربوية، دار الشروق، جدة.
- زيدان، محمد والسمالوطي نبيل (1985م) علم النفس التربوي، دار الشروق، جدة.
- زين، محمد (2009م) كفايات التعليم الإلكتروني.
- السعيد، خالد عبدالله (1424هـ) معوقات تطبيق التطور التقني في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- إسكندر، كمال، وعزاوي، بعض أساليب البرمجة التفاعلية للدروس، الكويت.
- سلامة، أنور (1981م) مدخل إلى التنمية الإدارية دار المعارف الإسكندرية ص 7.
- سيجموند، فرويد، ترجمة سامي محمود (1962م) الموجز في التحليل النفسي، دار المعارف القاهرة.
- السلوم، حمد (1982م) السياسة التعليمية وأثرها في إعداد وتنمية الموارد البشرية بالمملكة العربية السعودية، ندوة تخطيط القوى العاملة، معهد الإدارة العامة ص 97-99.
- السيد، عادل حسن (2006م) تحديات التخطيط الأمني لمواجهة العولمة، ندوة التخطيط الأمني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- السيد عبدالفتاح ورأفت، (2001م) سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية، دار الفكر العربي القاهرة .
- الشاعر، عبدالرحمن إبراهيم (1426هـ) إعداد البرامج التدريبية التدريب الفعال، مكتبة الرشد، الرياض.
- طاشكندي، أكرم وآخرون (1992م) أصول علم النفس، مكتبة دار زهران، جدة.
- الطراونة، محمد إبراهيم (2005م) أثر الإصلاح الإداري في التنمية – التجربة الأردنية- دار اليراع للنشر ص 143.
- الطيب، حسن ابشر (1996م) محاور حول النموذج المتكامل لتنمية الموارد البشرية، مجلة الإدارة، معهد الإدارة العامة مسقط، العدد 3 سنة 1996م
- الطيب، حسن ابشر (1986م) الإصلاح الإداري في الوطن العربي بين الأصالة والمعاصرة، الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الوطن العربي، عمان ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية .
- الطويجي، عبدالله محمد (2000م) الإستراتيجية الأمنية وأسس تطبيقها بدولة الكويت، رسالة دكتوراه،ـ كلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة المصرية، ص155.
- العبدالله، إبراهيم (1424هـ مستقبل التعليم الأمني في عصر العولمة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب المجلد 19العدد 38 ص 235.
- عبدالمحمود، عباس أبو شامة (2006م) العولمة والإجرام الوليد: المفاهيم والنظريات، ندوة التخطيط الأمني لمواجهة عصر العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- عبيد، محمد كامل (1419هـ) التدريب الشرطي بين الواقع المعاصر والمستقبل المأمول، الفكر الشرطي، مجلد 8 العدد 1 الشارقة.
- عشقي، أنور ماجد (2006م) الإستراتيجية الأمنية لمواجهة العولمة، ندوة التخطيط الأمني لمواجهة العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- العنزي، فلاح محروث (2006م) علم النفس الاجتماعي، الطبعة الرابعة، الرياض.
- عكاشة، أحمد (ب. ت)الطب النفسي المعاصر مكتبة الأنجلو المصرية.

- عيسوي، عبدالرحمن (1993م) سيكولوجية الإدمان وعلاجه، دار النهضة للطباعة والنشر- بيروت.
- فرويد، سيجموند (1983م) الكف والعرض والقلق، ترجمة سمير عثمان نجاتي، دار الشروق القاهرة.
- فريدريك هابيسون، وتشارلز مايرز (1966م) التعليم والقوى البشرية والنمو الاقتصادي، إستراتيجيات تنمية الموارد البشرية، ترجمة ابن حافظ، دارة النهضة المصرية، القاهرة.
- فوزي، صلاح الدين (1999م) الإدارة العامة بين عالم متغير ومتطلبات التحديث، القاهرة، ص 248.
- الكبيسي، عامر خضير (2006م) خصوصية التخطيط لدرء أزمات العولمة، ندوة التخطيط الأمني لمواجهة العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- الكردوسي، عادل عبدالجواد (2005م) التعاون الأمني العربي ومكافحة الإجرام المنظم عبر الوطنية، مكتبة الآداب القاهرة، ص 166.
- كوفمان، روجر (2000م) تحديات متطلبات التدريس.أصول تكنولوجيا التعليم، ترجمة عبدالرحمن الشاعر، جامعة الملك سعود، الرياض.
- ماهر، أحمد (1985م) مدخل بناء المهارات ومركز التنمية الإدارية، بكلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
- مركز أبحاث مكافحة الجريمة (1423هـ) أثر اتجاهات الجريمة والخصائص الاجتماعية والاقتصادية لمجتمعات الوافدين الأصلية في سلوكهم الإجرامي في المجتمع السعودي، الرياض.
- المطيري، علي (1989م) نموذج لتحديد الاحتياجات التدريبية في معاهد ومراكز التدريب التابعة لوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- معوض، خليل ميخائيل (ب. ت) القدرات العقلية، مركز الإسكندرية للكتاب.
- المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح (1999م) الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

- النمـر، سـعود وآخـرون (2006م) الإدارة العامـة الأسـس والوظـائف، مكتبـة الشقري، الرياض ط 6 ص 250
- هندركسون، ديلان وكراكوسزاكا أندريزج (1425هـ) تحديات إصلاح القطاع الأمني، ترجمة عمر الحضيف، معهد استكهولم الدولي لأبحاث السلام.
- الهيتي، خالـد عبدالرحيم 02005م) إدارة المـوارد البشـرية دار وائـل للنشـر، الأردن عمان.
- يوسـف، سـيد جمعـة (2000م) الاضـطرابات السـلوكية وعلاجهـا، دار غريـب، القاهرة.

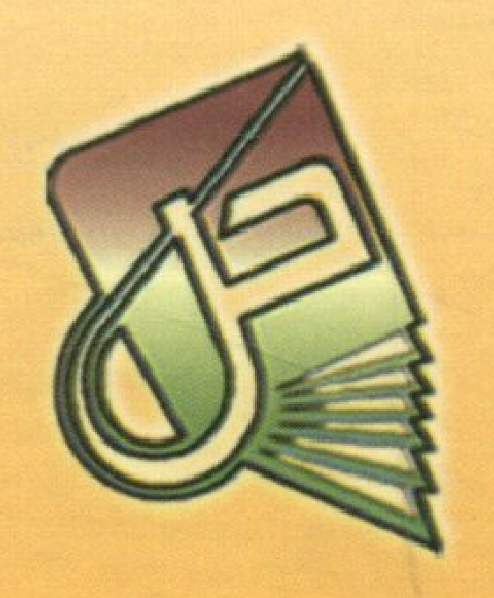
المراجع الأجنبية

- Cox. S. (1995) Policing into 2ist . Center "Police Studies" Vol. 13 no. 4, Winter , 1990 PP 168-177.
- Walker, S. 1467 Psychiatric and Symptoms Due to Medical Problems. Spring Field 3. Charles Thomus.
- Kaufdman, Dam, (1998) "Educational Redeom: Ten ideas for change, Plus or Minus Two. Washington, D.C. U.S.A.
- Mager, R.R. (1975) Preparing Instructional Objectives 2ned Belmont California.









دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع
المملكة الأردنية الهاشمية - عمّان - شارع الملك حسين
مجمع الفحيص التجاري - هاتف : 4611169 6 962+
تلفاكس: 4612190 6 962+ ص.ب 922762 عمّان 11192 الأردن
E-mail: safa@darsafa.net www.darsafa.net